Versão 2.0
Abril de 2014
702P02721

xerox®

Administrador do Xerox® Mobile Print Cloud

Guia Como Fazer e Solução de Problemas



Versão do documento: 1.0

Índice

1 Copyright.....ii

1 Introdução.....1-1

Visão geral do Xerox® Mobile Print Cloud.....1-1
O que há de novo no Mobile Print Cloud 2.0.....1-2
Ajuda do Xerox® Mobile Print Cloud.....1-2
Ajuda on-line do aplicativo Xerox® Mobile Print Portal.....1-3
Agente Mobile Print Cloud.....1-3
Descrição do agente.....1-3
Agentes - Melhores práticas.....1-3
Ativação da fila de impressão.....1-4
Impressão nativa iOS.....1-4
Portas que devem ser abertas na estação de trabalho do agente.....1-4
Requisitos do sistema.....1-5
Navegadores do PC suportados para acessar a página da Web do Mobile Print Cloud.....1-6
Navegadores do Macintosh suportados para acessar a página da Web do Mobile Print Cloud.....1-6
Sistemas operacionais móveis suportados.....1-7
Idiomas suportados.....1-7
Xerox® Global Print Driver.....1-7
Linguagens da impressora suportadas.....1-7
Protocolos da impressora suportados.....1-7
Opções de licença.....1-8
Contabilidade.....1-8
Contabilidade de rede Xerox®.....1-8
Contabilidade padrão Xerox®.....1-8
Filas de impressão baseadas em servidor.....1-8

2 Como fazer.....2-1

Como criar uma conta da empresa do Mobile Print Cloud.....2-1
Como administrar diversas contas da empresa do Mobile Print Cloud.....2-1
Como ativar uma impressora residencial em uma conta da empresa existente.....2-2
Como criar uma conta da empresa a partir de um dispositivo móvel.....2-2
Como criar uma conta de usuário on-line.....2-3
Como editar um perfil da empresa.....2-3
Como configurar o tipo de autenticação da empresa.....2-3

Como configurar um agente....2-3
Como configurar a política de atualização do agente....2-4
Como atualizar um agente manualmente....2-5
Como informar quando um agente precisa de atualização....2-6
Como localizar o código do agente....2-6
Como remover um agente que afeta as impressoras....2-6
Como determinar a qual agente uma impressora está conectada....2-6
Como excluir uma impressora de um agente....2-7
Como inserir um intervalo de impressoras para meu agente....2-7
Como editar configurações de descoberta para um Agente....2-7
Como alterar as coordenadas de GPS do local....2-8
Como os agentes estão associados a um local....2-8
Como alterar o local associado a um agente....2-8
Descrições do menu Ação das impressoras....2-8
Como alterar um local associado a uma impressora....2-9
Como verificar se todas as impressoras estão sendo descobertas....2-9
Como atualizar as impressoras descobertas....2-10
Como excluir impressoras ou sub-redes da descoberta feita pelo agente de impressão....2-10
Como adicionar uma impressora....2-10
Como localizar o status de uma impressora....2-11
Como desativar ou remover uma impressora da lista de impressoras....2-12
Como imprimir um documento....2-12
Como usar opções de impressão....2-13
Como tornar uma impressora disponível para usuários....2-13
Como ativar a impressão de e-mail direto para usuários anônimos....2-14
Como imprimir uma página de boas-vindas....2-14
Como alterar o prefixo de e-mail da impressora....2-15
Como alterar o nome da empresa....2-15
Como alterar o nome da impressora....2-15
Como alterar o idioma da impressora (PCL5 / PCL6 / PS)....2-16
Como recriar um agente quando substituir o disco rígido....2-16
Como tornar uma impressora privada ou pública....2-17
Como controlar o acessar às impressoras privadas de sua empresa....2-17
Como controlar o acessar às impressoras públicas de sua empresa....2-18
Como controlar quais funções da impressora estão disponíveis para usuários....2-18
Como ativar a impressão protegida....2-19
Como ativar a impressão de e-mail no aplicativo....2-20
Como ativar as informações de contabilidade do usuário a serem salvas....2-21

Como incluir dados da contabilidade no Relatório do histórico de trabalhos....2-21
Como permitir a impressão de e-mail direto quando a contabilidade está ativada....2-21
Como enviar informações de domínio do usuário para filas da contabilidade baseada no servidor....2-22
Como permitir a Impressão da página de boas-vindas quando a Contabilidade está ativada....2-23
Como definir um modo de contabilidade padrão para as impressoras de sua empresa....2-23
Como configurar a Contabilidade da impressora na página da Web (para ambientes que possuem impressoras não Xerox)....2-24
Como configurar as informações de contabilidade a serem enviadas com um trabalho....2-24
Como especificar o protocolo usado para enviar o trabalho para a impressora....2-25
Como identificar as filas de impressão de sua empresa....2-26
Como testar a comunicação entre o Mobile Print Cloud e a fila de impressão....2-26
Como configurar ou alterar um local associado a uma fila de impressão....2-27
Como ativar ou desativar uma fila de impressão....2-27
Como remover uma fila de impressão....2-27
Como configurar a contabilidade para uma fila de impressão....2-27
Como identificar qual(is) agente(s) deve(m) atender a uma fila de impressão....2-28
Como identificar domínios que se comunicam com um Agente....2-28
Como imprimir uma página de boas-vindas para uma fila de impressão....2-29
Como inserir configurações proxy para o agente....2-29
Como informar a qual empresa você está conectado....2-29
Como descobrir quais códigos da empresa você usou....2-30
Como alterar a senha na página da Web....2-30
Como localizar o status ou o histórico de um trabalho....2-30
Como imprimir um documento a partir de um dispositivo móvel....2-31
Como reimprimir um documento....2-32
Como enviar um documento para imprimir mais tarde....2-33
Como imprimir usando uma fila de impressão na página da Web....2-33
Como usar o aplicativo Mobile Print Portal....2-33
Como redefinir um código da empresa (somente administradores da conta)....2-34
Como certificar-se de que um usuário não pode mais acessar as impressoras da empresa....2-34
Como efetuar login na página da Web com um código de empresa diferente....2-34

Como controlar como os trabalhos de impressão longos permanecem no sistema....2-35
Como gerenciar o acesso do usuário a impressoras de outras empresas....2-35
Como permitir que os usuários imprimam em provedores de impressão pública....2-36
Como exportar um relatório de auditoria do usuário....2-36
Como adicionar uma licença....2-37
Como comprar mais trabalhos de impressão....2-37
Como alterar um tipo de licença....2-37
Como ativar/desativar a substituição de papel....2-38
Como ativar a Impressão nativa iOS em várias sub-redes....2-38
Como configurar o DNS-SD para Impressão nativa iOS....2-39
Introdução ao DNS-SD para Impressão nativa iOS....2-39
Como configurar o Servidor Microsoft Windows DNS....2-40
Como configurar um Servidor BIND....2-43
Como configurar um Servidor DHCP....2-44
Perguntas mais frequentes....2-46

3 Solução de problemas....3-1
Problemas da conta....3-1
O usuário não pode imprimir nas impressoras privadas da empresa....3-1
O usuário não pode imprimir nas impressoras da empresa....3-2
Usuários indesejados ou não autorizados imprimem nas impressoras da empresa....3-2
Alertado para criar nova conta quando a conta já existe....3-2
Por que seria necessário redefinir um código da empresa?....3-3
O tipo de usuário está em branco na página Usuários....3-3
A lista de usuários não é atualizada quando o Administrador da conta remove um usuário de uma conta da empresa....3-3
Direitos de acesso do usuário não atualizados....3-3
As configurações da conta não estão sendo salvas....3-3
Mensagens do Windows exibidas em idiomas misturados....3-3
Mensagens exibidas com pontos de interrogação (???) ou caracteres não reconhecidos....3-4
Problemas do agente....3-4
Problemas de comunicação do agente....3-4
Problemas de conectividade LDAP....3-4
O ícone do agente não está na bandeja do sistema....3-5
Recebido um agente de impressão que não está respondendo à mensagem....3-5
Impossível instalar ou registrar o software do agente....3-5

Não é possível atualizar ou desinstalar o agente....3-6

O agente não é atualizado automaticamente....3-6

O status da pesquisa de impressora mostra "Não é possível comunicar com o agente"....3-6

Recebida a mensagem de que um agente de impressão não está instalado para essa impressora....3-6

O agente Mobile Print Cloud é mostrado como Não conectado no PC do agente....3-7

Falha na instalação do agente de impressão....3-7

A descoberta em um intervalo de sub-redes demora muito....3-7

A impressora não é descoberta pelo Agente....3-8

O que Última descoberta significa....3-8

As impressoras não são descobertas depois que a pesquisa de impressora tiver sido iniciada na página da Web....3-8

Impossível excluir um local....3-9

Problemas da impressora....3-9

Problemas de impressão....3-9

Não é possível ativar a impressora....3-12

As impressoras da empresa não são exibidas na conta....3-12

Os documentos não são exibidos na conta....3-13

Ao usar a opção Abrir na função no Apple iOS, o Print Portal não é exibido como uma opção 3-13

O status da pesquisa de impressora mostra "Não é possível comunicar com o agente"....3-13

As coordenadas de GPS da impressora foram alteradas....3-13

O trabalho não é exibido no histórico....3-13

Trabalho não foi impresso como esperado....3-14

Trabalho impresso em 2 faces em vez de 1 face....3-14

Trabalho impresso em preto e branco em vez de cores....3-14

Impossível selecionar impressão em cores....3-14

Cobrado por um e-mail em branco ou anexo em branco....3-15

A impressora está solicitando o carregamento de papel quando deveria ser substituído....3-15

Imagens ausentes na saída impressa....3-15

O trabalho não é impresso com a fonte correta....3-15

Impossível localizar a saída impressa....3-15

Falhas nos trabalhos de impressão de e-mail direto....3-16

Não é possível localizar a impressora ao digitalizar links do ConnectKey™ Mobile Print com o aplicativo Xerox® Mobile Print Portal....3-16

Impossível ver a impressora ou fila de impressão....3-16

Impossível imprimir usando filas de impressão....3-17

O trabalho não foi impresso (quando a contabilidade está ativada)....3-17

Não recebido Envio de trabalho ou Notificação de conclusão de trabalho....3-17

Impossível visualizar e imprimir em impressoras que estão fora da empresa....3-18

O nome do modelo da impressora contém caracteres especiais....3-18

Não é possível localizar minhas impressoras públicas....3-18

Programas de Impressão nativa iOS....3-18

Impossível consultar o Xerox® Mobile Print Cloud ao usar a Impressão nativa iOS....3-18

A Autorização do usuário falha ao imprimir por meio da Impressão nativa iOS....3-19

O usuário não recebe notificações push ao imprimir por meio da Impressão nativa iOS....3-20

O trabalho de impressão do usuário não é carregado ao imprimir por meio da Impressão nativa iOS....3-20

Documento impresso em um Formato não esperado ao imprimir por meio da Impressão nativa iOS....3-20

A impressora aparece off-line ao usar a Impressão nativa iOS....3-21

1

Introdução

Visão geral do Xerox® Mobile Print Cloud

O Xerox® Mobile Print Cloud é uma opção de impressão versátil projetada para atender clientes com necessidades de impressão móvel. Ele está disponível na loja de aplicativos de seu dispositivo móvel. Ele permite que você imprima de diversas formas:

- Ao exibir um documento no dispositivo móvel, abra-o com o Xerox® Mobile Print Portal. Isto permitirá a você escolher uma impressora e opções de impressão, e imprimir agora ou fazer upload do trabalho para imprimir mais tarde.
- Para imprimir documentos armazenados em seu dispositivo móvel, use **Minha biblioteca** (Android e BlackBerry) ou **Fotos** (iOS) no aplicativo Xerox® Mobile Print Portal para localizá-los.
- Encaminhe um e-mail com anexos para print@printbyxerox.com. O e-mail e os anexos ficarão disponíveis na lista **Documentos** no aplicativo Xerox® Mobile Print Portal, onde será possível imprimir na impressora desejada.
- Use a impressão de e-mail direto e encaminhe um e-mail e anexos diretamente para um endereço de e-mail da impressora ativada pelo Mobile Print Cloud. Para localizar o endereço de e-mail para uma impressora específica, verifique o aplicativo Print Portal ou a guia **Impressoras** na página da Web.
- Imprima a partir de um PC ou computador Macintosh em https://xmpc.services.xerox.com/.

  NOTA

  Instruções e descrições úteis das funções do Mobile Print Cloud estão disponíveis na página da Web. Mova o cursor sobre os nomes das guias e seleções de menu para visualizar uma descrição de cada função.

Quando o usuário imprime um trabalho, o Mobile Print Cloud roteia-o para a impressora selecionada. O Administrador da conta configura os comportamentos da conta e gerencia usuários, agentes, impressoras e filas de impressão.

O que há de novo no Mobile Print Cloud 2.0

O Xerox® Mobile Print Cloud versão 2.0 oferece novas capacidades, incluindo:

- Suporte para o usuário imprimir com Impressão nativa iOS
- Capacidade para importar usuários para listas de acesso permitido/bloqueado
- Capacidade para o usuário configurar marcadores para impressão de página da Web em versões iOS e Android do aplicativo Xerox® Mobile Print Portal
- Capacidade para o usuário imprimir texto ou imagens a partir da área de transferência do dispositivo móvel no aplicativo Mobile Print Portal
- Capacidade para o usuário pesquisar locais públicos por nome ou Código QR no Mobile Printer Portal
- Consistência e facilidade de uso da interface com o usuário aprimorada
- Velocidade de descoberta de impressora aprimorada
- Suporte para iOS 7 no aplicativo Mobile Print Portal
- Suporte para instalar o Agente Xerox® Mobile Print Cloud no sistema operacional Microsoft

  Windows 8
- Impressora baseada em licenças

NOTA

Para verificar se você tem a funcionalidade mais recente do Mobile Print Cloud, certifique-se de atualizar para a versão mais recente do agente na página da Web, e que os usuários do aplicativo Mobile Print Portal atualizaram para a versão mais recente do aplicativo em seus dispositivos móveis.

Ajuda do Xerox® Mobile Print Cloud

Para obter ajuda e informações adicionais usando o Mobile Print Cloud:

1. Acesse www.xerox.com/mobileprintcloudsupport.
2. Selecione a guia **Suporte** para visualizar as perguntas mais frequentes.
3. Selecione a guia **Documentação** para visualizar os documentos do usuário.

Ajuda on-line do aplicativo Xerox® Mobile Print Portal

Há diversas opções de ajuda em www.xerox.com/mobileprintportalsupport.

1. Selecione a guia **Support** (suporte) para exibir o suporte on-line ou procurar informações por palavra-chave.
2. Selecione a guia **Documentation** (documentação) para fazer download dos seguintes documentos em pdf:
   - Guia Como Fazer e Solução de Problemas do Administrador do Xerox® Mobile Print Cloud (este guia)
   - Guia de Início Rápido do Xerox® Mobile Print Cloud
   - Guias do Usuário do Xerox® Print Portal (para iOS, Android e BlackBerry)

É possível exibir perguntas e respostas de outros clientes ou postar suas próprias perguntas no fórum do cliente em http://forum.support.xerox.com/.

Agente Mobile Print Cloud

Descrição do agente

O Agente é um software em execução em um PC na rede do cliente que se comunica com o Cloud, e de onde a impressão é iniciada.

Agentes - Melhores práticas

As impressoras e filas de impressão podem ser atendidas por mais de um agente. As empresas com um número grande de impressoras e filas de impressão devem ter vários agentes. Qualquer agente que tenha um endereço IP da impressora descoberto e ativado será usado para imprimir nessa impressora.

É recomendável que cada impressora ou fila de impressão seja atendida por pelo menos dois agentes para proteção de failover e balanceamento de carga.

Em grandes implementações, não é recomendável que todas as impressoras ou filas de impressão sejam atendidas por todos os agentes. Isso aumenta o tráfego de rede. O uso de endereços IP específicos ou intervalos de endereços IP restritos diminuirá o tráfego de rede.

Qualquer agente que esteja conectado a um domínio Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) relatará todos os domínios LDAP disponíveis de volta ao Mobile Print Cloud. Em ambientes onde os domínios LDAP são descobertos pelo agente, a autenticação LDAP poderá ser ativada pelo administrador.

Ativação da fila de impressão

As filas de impressão não são descobertas da mesma forma que as impressoras. O administrador deve selecionar **Adicionar nova fila de impressão** no menu **Ação** da guia **Fila de impressão** e inserir as novas informações da fila para configurar e ativar uma fila de impressão.

Impressão nativa iOS

A ativação da Impressão nativa iOS permite que as impressoras Xerox® Mobile Print Cloud usem a capacidade de impressão integrada em dispositivos iOS 6 e 7.1. Você pode enviar trabalhos de impressão para a solução Xerox® Mobile Print Cloud usando a capacidade de impressão integrada de seu dispositivo iOS e liberar os trabalhos mais tarde para qualquer impressora ativada para impressão em nuvem, usando o aplicativo iOS do Xerox® Mobile Print Portal. Uma impressora denominada “Xerox Mobile Print Cloud” (incluindo o nome do agente de serviço) será exibida na lista de impressoras do dispositivo iOS.

Para ativar a Impressão nativa iOS com descoberta automática:

1. Instale o software dos serviços de impressão no PC do agente:
   a) Faça download e instale o Bonjour Print Services para Windows: http://support.apple.com/kb/DL999
   b) Reinicie o Agente depois de instalar o software de impressão.
2. Configure a Impressão nativa iOS no Cloud Print Web Portal:
   a) Selecione a guia **Agentes**.
   b) Marque a caixa de seleção para um agente de impressão específico.
   c) Selecione a guia **Impressão nativa iOS**.
   d) Selecione o ícone **Editar** (lápis).
   e) Marque as caixas de seleção **Ativado** e **Descoberta automática**.
   f) Clique no botão **Salvar**.

O agente de impressão e o dispositivo iOS devem residir na mesma sub-rede, para que o dispositivo iOS localize o “Xerox Mobile Print Cloud” em aplicativos iOS nativos. Para ativar a Impressão nativa iOS em diferentes sub-redes, consulte: Como configurar DNS-SD para Impressão nativa iOS

Portas que devem ser abertas na estação de trabalho do agente

Número da porta	Nome da porta	Entrada/saída	Comentário

161 (típico)	SNMP	Saída	Descoberta da impressora de rede, recuperar capacidades do dispositivo
443	HTTPS	Saída	SSL
9100	TCP/IP	Saída	Impressão
515	LPR	Saída	Impressão
389	LDAP	Entrada/Saída	Autenticação LDAP
631	IPP	Entrada	Impressão nativa iOS

Requisitos do sistema

Requisitos do sistema operacional do Agente Mobile Print Cloud:

- Windows Server 2008 com Service Pack 1 e 2008 R2 com Service Pack 1
- Windows 7 Home Premium, Professional, Enterprise e Ultimate
- Windows 8 Pro e Enterprise

NOTA

Os sistemas Windows que executam o cliente Novell não são suportados.

Espaço livre em disco: 1 GB

As especificações mínimas do sistema operacional devem corresponder a:

- Windows Server 2008 ou 2008 R2, Windows 7: 1 GB de RAM (1.5 GB ou superior recomendado) e processador de 1.7 GHz ou melhor
- O software deve ser instalado na máquina do cliente usando a conta Administrativa ou usando uma conta com privilégios administrativos; o software também deve ser configurado para sua organização.
- Microsoft.NET 4 Framework
- Conexão com a Internet
- Rede: O TCP/IP deve estar carregado e operacional.

O software é instalado e suporta somente as arquiteturas Intel (e compatível).

Navegadores do PC suportados para acessar a página da Web do Mobile Print Cloud

Os navegadores do PC suportados incluem:

- Microsoft Internet Explorer (v8 e posterior)
- Google Chrome
- Mozilla Firefox

NOTA
O JavaScript deve ser instalado.

NOTA
O acesso à página da Web não é suportado em dispositivos móveis.

Navegadores do Macintosh suportados para acessar a página da Web do Mobile Print Cloud

Os navegadores Macintosh suportados incluem:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

NOTA
O JavaScript deve ser instalado.

NOTA
O acesso à página da Web não é suportado em dispositivos móveis.

Os navegadores Macintosh não suportados incluem:

- Apple Safari
- Opera

Sistemas operacionais móveis suportados

- iOS versão 6 e posterior
- Android versão 2.3.3 e posterior
- BlackBerry versão 6 ou 7 (Nem todas as função são suportadas no BlackBerry.)

  NOTA

  O acesso à página da Web não é suportado em dispositivos móveis.

Idiomas suportados

Inglês, português do Brasil, italiano, alemão, espanhol, francês e russo.

Xerox® Global Print Driver

O Xerox® Mobile Print Cloud usa o Global Print Driver (GPD). O GPD suporta de forma nativa muitos dispositivos Xerox e suportará dispositivos não Xerox e outros no Modo básico. No Modo básico, alguns atributos de programação de trabalho, como 2 faces ou grampo, podem não ser suportados. Para obter mais informações sobre o GPD, procure Global Print Driver em www.xerox.com. Selecione a guia **Produtos compatíveis** para obter uma lista de produtos compatíveis.

Linguagens da impressora suportadas

PostScript, PCL 5 e PCL 6 suportadas. A linguagem padrão é PostScript, mas o administrador pode alterá-la para PCL 5 ou PCL 6, se necessário.

Protocolos da impressora suportados

RAW e LPR (Line Printer Remote) são suportados. O administrador pode definir RAW, LPR ou Troca automática.

Opções de licença

As licenças podem ser oferecidas em quantidades e configurações variadas. Entre em contato com seu representante Xerox.

Contabilidade

O Xerox® Mobile Print Cloud suporta a impressão em impressoras ativadas pela Contabilidade para as empresas rastrearem o uso da impressora feito pelos usuários.

Um dos modos a seguir pode ser ativado para rastrear o uso da impressora:

- Contabilidade de rede Xerox®
- Contabilidade padrão Xerox®

NOTA

Esses modos de contabilidade estão disponíveis somente em dispositivos Xerox® selecionados.

Contabilidade de rede Xerox®

A Contabilidade de Rede Xerox® controla automaticamente o uso da impressora para cada usuário. A Contabilidade de rede é executada em uma rede e as funções de contabilidade são executadas remotamente por meio de software de terceiros.

Contabilidade padrão Xerox®

A Contabilidade Padrão Xerox® controla automaticamente o uso da impressora para cada usuário. É possível aplicar limites para os usuários restringirem o uso. A Contabilidade padrão é configurada via Serviços de Internet e não requer nenhum software adicional.

Filas de impressão baseadas em servidor

Se seu ambiente usar pacotes de contabilidade que imprimem por meio de filas baseadas no servidor, será necessário identificar essas filas na guia **Filas de impressão**. Elas também são usadas por empresas que imprimem por meio de filas, mas não usam contabilidade. Uma empresa pode usar filas de impressão com o Xerox® Mobile Print Cloud, com ou sem um pacote de contabilidade.

NOTA

A configuração das filas de impressão é propriamente tudo que é necessário para que uma solução de terceiros, que fornece o Follow-You Printing® protegido pelo Xerox® Secure Access Unified ID System®, funcione. O Xerox® Mobile Print Cloud envia à fila com o nome de usuário, ou nome de usuário e senha. Desse ponto em diante cabe às soluções Xerox® Secure Access Unified ID System® e Follow-You Printing gerenciar os trabalhos de impressão.

2

Como fazer

Como criar uma conta da empresa do Mobile Print Cloud

1. Acesse https://xmpc.services.xerox.com.
2. Em Conectar impressoras, selecione **Criar conta da empresa** para conectar sua empresa pela primeira vez. Siga as instruções na tela.

   Quando concluir, você estará no modo de utilização grátis. Para comprar uma licença, entre em contato com o representante Xerox para obter informações.
3. Faça download e instale o Agente Mobile Print Cloud. Suas impressoras na mesma sub-rede que o PC do agente são identificadas automaticamente e um local é criado automaticamente.

   Mais sub-redes e locais podem ser adicionados posteriormente conforme necessário.
4. Ative uma ou mais impressoras.

O sistema agora está pronto para os usuários imprimirem.

Como administrar diversas contas da empresa do Mobile Print Cloud

Se você for um provedor de serviços ou um administrador que criará diversas empresas do Xerox® Mobile Print Cloud, é altamente recomendável que você use uma conta de serviço e endereço de e-mail de serviço específicos para cada empresa que criar.

Como ativar uma impressora residencial em uma conta da empresa existente

1. O usuário deve efetuar login em https://xmpc.services.xerox.com e inserir seu Código da empresa.

   Isso irá associar o usuário à empresa para que o administrador da empresa possa gerenciar as permissões do usuário.

2. O Administrador da empresa deve:
   a) Efetuar login em https://xmpc.services.xerox.com/.
   b) Selecione a guia **Usuários**.
   c) Conceder ao usuário a função **Administrador do agente** ou **Administrador da conta**.

3. O usuário deve:
   a) Efetuar logout e login em https://xmpc.services.xerox.com/.
   b) Selecione a guia **Agentes**.
   c) Selecione **Novo** na lista suspensa **Ações**.
   d) Conclua o assistente de configuração do Agente e depois clique no link **Download do instalador do Agente Xerox Mobile Print Cloud**.
   e) Instale o Agente no computador residencial.
   f) Depois que a instalação do agente for concluída, efetue login no Agente para que ele procure todas as impressoras disponíveis. Se necessário, clique em **Pesquisa de impressora**.
   g) Selecione **Ativar impressoras**.

      A página da Web é aberta.

   h) Selecione uma impressora a ser ativada.
   i) Selecione **Ativar impressora** na lista suspensa **Ações**.

NOTA

Os documentos impressos em uma impressora residencial serão incluídos na contagem total de trabalhos para a licença da empresa e as impressões do usuário serão cobradas da sua empresa.

Como criar uma conta da empresa a partir de um dispositivo móvel

Uma conta da empresa **deve** ser criada por meio do site da Web. Ela não pode ser criada em seu dispositivo móvel.

Como criar uma conta de usuário on-line

Acesse https://xmpc.services.xerox.com/ e siga as instruções na tela.

Como editar um perfil da empresa

Na página da Web, selecione **Conta** > **Perfil da empresa**. Você pode editar o nome da empresa, informações de contato, prefixo de e-mail, endereço de e-mail de contato e o idioma no qual o sistema envia e-mails de notificação; redefinir o código da empresa, definir o tipo de autenticação da empresa, especificar se o código da empresa aparece na Página de boas-vindas e ativar a impressão de e-mail no aplicativo a partir do aplicativo Xerox® Print Portal.

Como configurar o tipo de autenticação da empresa

Para usar a autenticação Lightweight Directory Access Protocol (LDAP), você deve primeiro registrar pelo menos um Agente Xerox® Mobile Print Cloud, o qual deve ser instalado em um PC que esteja associado a um domínio. Na ativação do agente, ele tentará descobrir os domínios disponíveis. Quando um ou mais domínios forem descobertos, a função Autenticação LDAP no Xerox® Mobile Print Cloud (XMPC) ficará disponível. Qualquer um dos domínios LDAP mostrados pode ser usado para autenticação ao efetuar login. Os usuários que efetuarem login no XMPC terão que fornecer suas credenciais de local de trabalho (domínio\nome de usuário e senha).

NOTA

A Autenticação LDAP não pode ser ativada a menos que um agente relate os domínios LDAP disponíveis.

1. Na página da Web, selecione a guia **Conta**.
2. Selecione **Perfil da empresa**.
3. Selecione **Autenticação LDAP** em **Tipo de autenticação da empresa**.
4. Selecione **Salvar**.

Como configurar um agente

1. Na página da Web, selecione a guia **Agentes** e clique em **Ações** > **Novo**.

2. Conclua o **Assistente do agente** e obtenha o código de ativação do agente.
3. Faça download e instale o software do agente em seu PC local.
4. Forneça as informações de login e o Código do agente. O agente então executa uma descoberta de impressoras disponíveis.

   Ao registrar o agente, certifique-se de efetuar login no Mobile Print Cloud usando o código da empresa da conta à qual esse agente pertence.

Como configurar a política de atualização do agente

Por padrão, os agentes são configurados para serem atualizados automaticamente quando uma nova versão do software do agente estiver disponível, porém, você pode atualizá-los manualmente se preferir. Se um agente não tiver a capacidade para atualização automática, ou se você optou por não atualizar seus agentes automaticamente, receberá um e-mail com um link de download quando um novo software ficar disponível.

Em sua conta, somente um agente será atualizado por vez. Isso minimiza a interrupção de serviços em sua conta.

NOTA

Se um agente não for atualizado de maneira conveniente após entrar em um processo de atualização automática, você receberá um e-mail indicando que um agente não está respondendo e deve ser revisado.

1. Na página da Web, selecione **Conta > Políticas > Atualizações do agente**.
2. Selecione **Atualizar automaticamente meu(s) agente(s)** ou **Não atualizar automaticamente meu(s) agente(s)**.
3. Selecione **Salvar**.

NOTA

Somente os agentes adicionados ou atualizados no Xerox® Mobile Print Cloud versão 1.5 ou posterior (agente versão 2.2 e mais recente) são elegíveis para atualização automática. Todo agente instalado antes da versão 1.5 deve ser atualizado manualmente uma vez. Daí em diante, os agentes serão atualizados automaticamente, a menos que você tenha configurado a Política de atualização do agente para não permitir atualização automática de seus agentes.

NOTA

O ícone do Agente Mobile Print Cloud normalmente fica disponível na bandeja do sistema do PC do agente. Se o ícone não estiver presente, inicie manualmente a interface com o usuário do agente no menu Iniciar do PC.

Como atualizar um agente manualmente

Quando os agentes tornarem-se elegíveis para atualização, você receberá uma notificação por e-mail nos seguintes casos:

- Se você desativou a atualização automática de seus agentes
- Se um agente não é elegível para atualização automática

Essa notificação por e-mail indica que uma atualização está disponível para o agente e fornece um link de download para o novo software do agente. Faça download e instale a versão mais recente. Será executada automaticamente a desinstalação do software do agente antigo antes de instalar o novo agente. Durante essa desinstalação, o encerramento dos serviços do agente antigo poderá demorar um pouco e, portanto, você poderá receber algumas mensagens do Windows. Cada agente deve ser atualizado individualmente.

Uma mensagem poderá ser exibida indicando que a configuração não pôde fechar automaticamente todos os aplicativos solicitados. Clique em **OK** para essa mensagem.

Uma mensagem poderá ser exibida indicando que o Agente Mobile Print Cloud e/ou o Agente Mobile Print Cloud deve ser fechado automaticamente. Assegure-se de que o botão de opção para **Fechar aplicativos automaticamente** esteja selecionado e clique em **OK**.

Uma mensagem do Agente Mobile Print Cloud pode ser exibida com o Erro 1306. Clique em **Tentar novamente**. Devido ao período de tempo necessário para o serviço ser desligado, é possível que isso tenha que ser feito mais de uma vez.

Durante o processo de atualização, o serviço do agente é encerrado por um período curto de tempo. Para fornecer aos usuários do Mobile Print Cloud acesso ininterrupto às impressoras, certifique-se de que as impressoras nas Configurações de descoberta desse agente também sejam cobertas nas Configurações de descoberta de outro agente, caso contrário, essas impressoras ficarão indisponíveis durante a instalação e registro do agente.

NOTA

O ícone do Agente Mobile Print Cloud normalmente fica disponível na bandeja do sistema do PC do agente. Se o ícone não estiver presente, inicie manualmente a interface com o usuário do agente no menu Iniciar do PC.

Como informar quando um agente precisa de atualização

Na guia **Agentes** da página da Web, na área de detalhes do Agente, um triângulo amarelo é exibido ao lado do número da versão. Isso indica que a versão do software do agente não é mais suportada e deve ser atualizada. Se esse agente foi atualizado antes da liberação do Mobile Print Cloud versão 1.5, ele deverá ser atualizado manualmente mesmo que a atualização automática esteja ativada. Em alguns casos, a versão existente do software do agente pode não ser mais suportada e deve ser atualizada para que o Mobile Print Cloud continue funcionando como esperado.

NOTA

O software do agente versão 2.2 e mais recente suporta a atualização automática.

Como localizar o código do agente

Acesse a guia **Agentes** na página da Web. O Código do agente é listado com os detalhes para seu agente. Ele também foi enviado por e-mail quando você criou o agente. O Código do agente é usado ao registrar um agente após uma instalação ou atualização.

Como remover um agente que afeta as impressoras

Se você remover um agente, certifique-se de que todas as impressoras que foram descobertas por ele também sejam descobertas pelo outro agente ou então você não poderá mais imprimir nessa impressora.

Como determinar a qual agente uma impressora está conectada

Uma impressora pode ser descoberta por vários agentes; isso permite o failover e o balanceamento de carga. Para determinar quais agentes estão descobrindo uma impressora específica, verifique as configurações de descoberta de cada agente. Na página da Web, selecione **Agentes** > **Editar** > **Configurações de descoberta**.

Como excluir uma impressora de um agente

1. Na página da Web, selecione a guia **Agente**.
2. Selecione o Agente do qual você deseja excluir a(s) impressora(s).
3. Clique em **Editar**.
4. Selecione **Configurações de descoberta**.
5. Localize o parâmetro de descoberta, o intervalo ou a configuração que se aplica à impressora.
6. Selecione **Excluir**.

   NOTA

   Para certificar-se de que a impressora não será mais vista, é necessário remover a impressora de cada Agente que tenha a impressora em seus parâmetros de descoberta.

Como inserir um intervalo de impressoras para meu agente

Execute uma descoberta de impressora em seu agente:

1. Na página da Web, selecione **Agentes** > **Editar** > **Configurações de descoberta** > **Adicionar configuração** > **Intervalo IPv4**.
2. Insira um **Endereço inicial** e **Endereço final** e clique em **Salvar**.

   Você pode inserir endereços IP individuais ou um intervalo de endereços IP para incluir mais impressoras. A descoberta de intervalos grandes é mais lenta. Se o intervalo incluir muitos endereços IP que não sejam impressoras a serem usadas pelo Mobile Print Cloud, um tráfego de rede desnecessário poderá ser criado porque a solução tentará se comunicar com cada endereço IP. Essa varredura de descoberta de IP é executada diversas vezes todos os dias.

Como editar configurações de descoberta para um Agente

1. Na página da Web, selecione **Agentes** > **Editar** > **Configurações de descoberta**.

2. Selecione **Editar** para a configuração de descoberta que você deseja alterar.
3. Faça as alterações desejadas e selecione **Salvar**.

Como alterar as coordenadas de GPS do local

É possível alterar um local para identificar uma impressora de forma mais específica, alterando as configurações de Latitude e Longitude. Na página da Web, selecione **Locais**, encontre o local e selecione **Editar**.

Como os agentes estão associados a um local

Quando um agente é criado, ele fica associado a um local. Esse local é usado como um local de impressora padrão, quando uma impressora é descoberta pela primeira vez.

Como alterar o local associado a um agente

O local do agente não pode ser alterado.

Descrições do menu Ação das impressoras

- **Alterar local**: use essa opção quando sua impressora for movida para um novo prédio ou para fazer com que a impressora seja mostrada em um local diferente no mapa.
- **Ativar impressora**: torna a impressora utilizável pelo Cloud.
- **Desativar impressora**: torna a impressora inutilizável pelo Cloud, mas a deixa na lista de descobertas.
- **Imprimir página de boas-vindas**: exibe a página de boas-vindas pela impressora. Também pode ser usada como uma impressão de teste. Não há cobrança do Cloud para isso; ela não consome quaisquer créditos do trabalho. Ela contém instruções do usuário para obter o aplicativo Mobile Print Cloud.

- **Marcar como pública**: torna a impressora pública. Os usuários não precisam inserir um código da empresa para acessar a impressora.
- **Marcar como privada**: torna a impressora privada. Os usuários precisam inserir um código da empresa para acessar a impressora.
- **Remover**: remove a impressora da lista de impressoras descobertas. Isso não remove o endereço IP da varredura de Agente(s).
- **Configurar o modo de contabilidade**: selecione o modo de contabilidade que é configurado na impressora.
- **Configurar o modo de e-mail direto**: permite a impressão de e-mail direto pelos usuários anônimos.

Como alterar um local associado a uma impressora

O agente está associado a um local e todas as impressoras descobertas com esse agente são atribuídas automaticamente a esse site.

NOTA

Se vários agentes forem configurados para descobrir o mesmo endereço IP e se esses agentes estiverem associados a locais diferentes, a impressora será associada ao local de qualquer agente que estiver configurado pelo primeiro agente para descobrir impressora.

Para alterar o local associado a uma impressora:

1. Acesse a página da Web e selecione a guia **Impressoras**.
2. Marque a caixa de seleção para a(s) impressora(s) que você deseja alterar.
3. Selecione **Editar** > **Local** > **Alterar local**.

   NOTA

   Também é possível selecionar **Alterar local** no menu **Ações**.

4. Selecione um local diferente e depois clique em **OK**.

Como verificar se todas as impressoras estão sendo descobertas

1. Classifique a lista de impressoras pela última data de descoberta, para certificar-se de que elas estejam sendo descobertas.
2. Verifique o status de todas as impressoras que tenham mais de um dia. A impressora pode estar desligada. Se necessário, ligue a impressora.

3. Verifique o agente e a impressora para ver se o endereço IP foi alterado.
4. Selecione **Pesquisa de impressora** no Agente de impressão para pesquisar impressora manualmente.

Como atualizar as impressoras descobertas

Uma descoberta de rotina é executada a cada 7 horas aproximadamente para atualizar as impressoras suportadas por um agente. Para iniciar uma descoberta manual de impressora, execute uma destas ações:

- Acesse o Agente:
  a) Selecione a guia **Impressoras descobertas**.
  b) Selecione **Pesquisa de impressora**.
- Acesse a página da Web:
  a) Selecione a guia **Agentes**.
  b) Selecione um Agente.
  c) Selecione **Iniciar pesquisa de impressora**.

Como excluir impressoras ou sub-redes da descoberta feita pelo agente de impressão

1. Na página da Web, selecione a guia **Agente**.
2. Selecione o Agente do qual você deseja excluir impressora(s).
3. Clique em **Editar**.
4. Selecione **Exclusões** e depois selecione **Adicionar configuração**.
5. Adicione o endereço IP ou o intervalo que você deseja excluir e selecione **Salvar**.

Como adicionar uma impressora

Para adicionar uma nova impressora, o endereço IP da impressora deve ser adicionado às configurações de descoberta de pelo menos um agente. Um agente deve ser capaz de descobrir a impressora para direcionar trabalhos para ela. Siga as etapas abaixo para adicionar os endereços IP necessários ao(s) agente(s) na conta.

1. Na página da Web, selecione a guia **Agentes**.

2. Escolha um Agente ao qual deseja adicionar essa impressora e clique em seu link **Editar**.
3. Selecione **Configurações de descoberta**.
4. Selecione **Adicionar configuração**.
5. Adicione a(s) impressora(s).

   As opções para adicionar impressoras são:

   - Descrição
   - Endereço IPv4
   - Intervalo IPv4
   - Endereço IPv6
   - Nome DNS

6. Selecione **Salvar**.

   NOTA
   Depois de adicionar a impressora na guia **Agentes**, ative-a na guia **Impressoras**.

Como localizar o status de uma impressora

Para ver o status de uma impressora:

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Selecione **Alterar** em **Impressora e opções**.
3. Selecione uma impressora.

   O status da impressora é indicado por um pequeno ícone colorido na parte inferior do ícone que representa a impressora selecionada.

4. Mova o cursor do mouse sobre o ícone de status para obter mais informações.
5. O status da impressora também é exibido no aplicativo móvel para impressoras favoritas (somente iOS e Android):

   - Vermelho: a impressora pode não estar disponível (por exemplo, atolamento de papel). Verifique a impressora.
   - Amarelo: a impressora está disponível, mas pode precisar de intervenção em breve (por exemplo, poucos suprimentos).
   - Verde: a impressora está disponível e pronta.
   - Cinza: o status da impressora é desconhecido.

NOTA

O status da impressora também está disponível na guia **Impressoras**:

- Selecione **Editar** para a impressora que você deseja ver.

  O status da impressora está na parte superior esquerda da página da Web abaixo do endereço IP da impressora.
- Mova o cursor do mouse sobre o ícone de status para obter mais informações.

Como desativar ou remover uma impressora da lista de impressoras

Realize as ações a seguir para desativar a impressora para que ela não fique visível para os usuários, ou para remover a impressora totalmente do sistema.

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Marque as caixas de seleção ao lado das impressoras que você deseja desativar ou remover.
3. Selecione **Desativar impressora** ou **Remover** no menu **Ações**.

NOTA

Remover a impressora da lista não a remove da descoberta. Na próxima vez que a descoberta for realizada, a impressora reaparecerá como desativada com as propriedades padrão, a menos que ela tenha sido adicionada às Exclusões. Consulte Como excluir impressoras ou sub-redes da descoberta feita pelo agente de impressão.

Como imprimir um documento

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Procure o arquivo desejado.
3. Selecione uma impressora ou fila de impressão e as opções de trabalho.
4. Se necessário, insira as informações de contabilidade ou uma senha de Impressão protegida.
5. Selecione **Imprimir**.

NOTA

Selecionar **Tamanho do arquivo original** ou selecionar um tamanho de papel específico anula o dimensionamento e a substituição de papel. Se a impressora não tiver papel do tamanho apropriado carregado na bandeja, o trabalho será retido pelos recursos.

Como usar opções de impressão

As preferências de impressão do usuário são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.

Intervalo de páginas

É possível selecionar um intervalo de páginas para alguns tipos de arquivos. Um exemplo das opções de intervalo de páginas é fornecido para o tipo de arquivo selecionado.

NOTA

Ao imprimir de um dispositivo móvel, selecionar um pequeno intervalo de páginas de um documento grande não economiza cobranças de dados.

Tamanho do material

O Mobile Print Cloud suporta dimensionamento de documentos para caber em um tamanho de papel disponível. O tamanho da página é determinado pela primeira página do documento. Esse é o tamanho do papel que será usado para impressão. Tamanhos de papel específicos são listados de acordo com as capacidades da impressora selecionada. A seleção de um tamanho de papel específico irá dimensionar seu documento para caber nesse tamanho de papel.

Escala automática: o documento será dimensionado para caber no tamanho de papel disponível mais próximo do tamanho especificado no arquivo do documento. Essa opção ficará disponível somente se a Substituição de papel estiver ativada na conta da empresa à qual você está conectado.

Tamanho do arquivo original: sem dimensionamento. O documento será impresso no tamanho do papel correspondente ao tamanho especificado no arquivo.

NOTA

A seleção de Tamanho do original substitui o dimensionamento. Se a impressora não tiver o papel de tamanho apropriado carregado, o trabalho será retido até que o papel seja reabastecido.

Como tornar uma impressora disponível para usuários

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Marque as caixas de seleção ao lado das impressoras que você deseja ativar.
3. Selecione **Ativar impressora** no menu **Ações**.

Como ativar a impressão de e-mail direto para usuários anônimos

Você pode configurar uma ou mais impressoras públicas ou privadas na lista de impressoras para permitir que usuários não registrados (anônimos) enviem trabalhos de impressão por e-mail direto. Nesse modo, o Xerox® Mobile Print Cloud aceitará um e-mail de um endereço de e-mail não registrado, desde que o e-mail da impressora seja válido e o e-mail ou domínio do usuário não esteja na lista Usuários bloqueados.

NOTA

Um usuário não registrado não precisa estar na lista Usuários permitidos para imprimir em impressoras privadas que permitem a impressão de e-mail direto anônimo.

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Selecione **Editar** para a impressora para a qual você gostaria de ativar a impressão de e-mail direto anônimo.
3. Marque a caixa ao lado de **Permitir Impressão de e-mail direto para usuários anônimos**.
4. Selecione **Salvar**.

   Ou, selecione uma impressora na lista na guia **Impressoras**, selecione **Editar > Detalhes** e **Permitir impressão de e-mail direto para usuários anônimos**.

NOTA

Exigir Impressão protegida em impressoras que permitem a Impressão de e-mail direto para usuários anônimos adiciona um nível de segurança à impressora.

Como imprimir uma página de boas-vindas

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Marque as caixas de seleção ao lado das impressoras nas quais deseja imprimir uma página de boas-vindas.

   A impressora deve estar ativada atualmente.
3. Selecione **Imprimir página de boas-vindas** no menu **Ações**.
4. Selecione um idioma e clique em **OK**.

Como alterar o prefixo de e-mail da impressora

O prefixo de e-mail é combinado com o nome da impressora para formar um único endereço de e-mail da impressora.

1. Na página da Web, selecione **Conta** > **Perfil da empresa**.
2. Insira um prefixo abreviado e exclusivo.

   NOTA

   O prefixo deve ser abreviado e exclusivo. Se você selecionar um prefixo que já está sendo usado, receberá uma mensagem de erro.

Como alterar o nome da empresa

1. Na página da Web, selecione **Conta** > **Perfil da empresa**.
2. Insira um novo **Nome da empresa**.

Como alterar o nome da impressora

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Selecione uma impressora e clique em **Editar**.

   NOTA

   Se você alterar o nome da impressora, o endereço de e-mail da impressora também será alterado. Se um contato foi criado para a impressora, exclua-o e crie um novo contato.

3. Se uma página de boas-vindas foi impressa e exibida em sua impressora, substitua-a por uma página de boas-vindas atualizada com o novo nome da impressora. Para obter informações sobre a impressão de uma página de boas-vindas, consulte Como imprimir uma página de boas-vindas.

Como alterar o idioma da impressora (PCL5 / PCL6 / PS)

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Selecione **Editar** para a impressora que você deseja alterar.
3. Altere o **Idioma da impressora** para o qual você deseja enviar à impressora.
4. Selecione o botão **Salvar**.

Como recriar um agente quando substituir o disco rígido

Se o disco rígido for substituído, não será possível restaurar o agente de uma imagem de disco de backup, pois o Mobile Print Cloud usa a ID do disco rígido para identificar exclusivamente um agente. Para recriar um Agente, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da Web, selecione a guia **Agentes** e clique no Agente associado à unidade substituída.
2. Clique em **Editar > Configurações da descoberta** e registre:
   - Configurações da descoberta
   - Configurações SNMP
   - Exclusões
3. Desinstale o agente do PC.
4. Acesse a guia **Agentes** e selecione **Novo** no menu **Ações**. Siga o Assistente para criar um novo agente.

   NOTA

   Use as configurações que você anotou do agente original para o novo agente.
5. Acesse a guia **Agentes** e remova o agente original que não é mais usado.

Como tornar uma impressora privada ou pública

Somente uma impressora Xerox® com capacidade para impressão protegida pode ser definida como impressora pública.

1. Na página da Web, selecione a impressora na guia **Impressoras**.
2. Execute **a** ou **b**:
   a) Selecione **Editar > Configurações de acesso** e selecione **Privado** ou **Público**.
   b) Marque diversas caixas de seleção de impressora e selecione **Marcar como pública** ou **Marcar como privada** no menu **Ações**.

Como controlar o acessar às impressoras privadas de sua empresa

Na página da Web, selecione **Conta > Políticas > Controles de acesso**. Os usuários que efetuam login com o código da empresa têm acesso automático às impressoras privadas.

1. Para permitir que outros usuários acessem as impressoras privadas de sua empresa, adicione novos usuários à lista Usuários permitidos em **Controles de acesso > Usuários permitidos**.
2. Você pode também controlar totalmente o acesso à impressora usando a lista **Usuários permitidos**.
   - **Aplicar somente a usuários convidados** permite acesso aos usuários da lista Usuários permitidos, assim como àqueles que efetuam login com o seu código da empresa.
   - **Aplicar a todos os usuários** (mais seguro) permite acesso somente aos usuários da lista Usuários permitidos. Os usuários que não estão nessa lista, mesmo que usem o seu código da empresa, não podem acessar suas impressoras.
3. Restrinja o acesso às impressoras privadas adicionando endereços de e-mail ou domínios de e-mail à lista Usuários bloqueados em **Controles de acesso > Usuários bloqueados**.

NOTA

- O campo Pesquisar permite que você pesquise endereços de e-mail específicos na lista Usuários permitidos ou na lista Usuários bloqueados.
- As configurações na seção Impressoras privadas não afetam a impressão anônima de e-mail direto. Para evitar que um usuário não registrado imprima, adicione o endereço de e-mail individual ou o domínio de e-mail à lista Usuários bloqueados.

Como controlar o acessar às impressoras públicas de sua empresa

1. Na página da Web, selecione **Conta** > **Políticas** > **Controles de acesso**.
2. Para restringir o acesso a todas as impressoras, adicione endereços de e-mail ou domínios de e-mail na lista Usuários bloqueados:
   a) Selecione a guia **Usuários bloqueados**.
   b) Em **Impressoras públicas e privadas**, selecione **Adicionar** no menu Ações.
   c) Insira o endereço de e-mail no campo **Valor** e selecione o botão **Salvar**.

Como controlar quais funções da impressora estão disponíveis para usuários

1. Na página da Web, selecione **Conta** > **Políticas** > **Controles de impressão**.

2. Selecione os botões de opção para as funções que você deseja tornar disponíveis:

Política de controle de impressão	Função
Detalhes	• Ambas as impressões só frente e frente e verso são permitidas • Somente a impressão em frente e verso é permitida
Opções de cores	• Ambas as impressões em cores e preto e branco são permitidas • Somente preto e branco é permitido
Substituição de papel	• Substituição de papel ativada • Substituição de papel desativada

3. Selecione **Salvar**.

Os usuários verão somente as funções da impressora que você disponibilizar.

Como ativar a impressão protegida

A função Impressão Protegida Xerox® permite controlar o tempo de impressão de seus documentos. Quando o usuário envia um documento, ele insere uma senha e depois deve inserir a mesma senha quando recuperar o trabalho.

Por padrão, se desejarem, os usuários terão a opção de usar a Impressão protegida ao imprimir em impressoras com capacidade para Impressão Protegida Xerox®. Isso não requer nenhuma ação por parte do administrador.

Para adicionar segurança a uma impressora com capacidade para Impressão Protegida Xerox®, você pode configurar o Mobile Print Cloud para requerer que a Impressão protegida seja usada para todos os trabalhos enviados por meio do Mobile Print Cloud para essa impressora.

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Selecione uma impressora com capacidade para Impressão protegida e selecione **Editar**.
3. Na guia **Detalhes**, marque a caixa de seleção ao lado de **Capacidade para Impressão protegida**.
4. Selecione **Salvar**.

NOTA

Os usuários saberão se uma impressora requer uma senha de Impressão protegida quando imprimirem com o Mobile Print Cloud, porque eles verão um campo necessário (representado por uma barra azul no campo), o qual deve ser preenchido antes de enviar um trabalho de impressão.

Para trabalhos de impressão enviados por meio de impressão de e-mail direto, os usuários receberão um e-mail contendo uma senha gerada automaticamente, que deve ser inserida na impressora para liberar o trabalho para impressão.

NOTA

Exigir Impressão protegida em impressoras que permitem a Impressão de e-mail direto para usuários anônimos adiciona um nível de segurança à impressora. Somente uma impressora Xerox com capacidade para impressão protegida pode ser definida como impressora pública.

Como ativar a impressão de e-mail no aplicativo

Quando ativado, os usuários podem imprimir mensagens de e-mail e seus anexos diretamente do aplicativo Mobile Print Portal.

Ao imprimir um corpo de e-mail, a impressão de e-mail no aplicativo tem vantagem sobre o encaminhamento do e-mail para print@printbyxerox.com ou para o endereço de e-mail direto da impressora. A vantagem em usar a impressão de e-mail no aplicativo é que as opções de impressão e as informações de contabilidade podem ser especificadas. A Impressão protegida também pode ser usada, mesmo que não seja necessária.

O aplicativo Xerox® Mobile Print Portal não armazena quaisquer e-mails no dispositivo; ele busca-os no servidor toda vez que o usuário solicitá-los no aplicativo.

NOTA

A ativação de e-mail no aplicativo requer uma conexão com um IMAP (Internet Message Access Protocol) ou servidor de e-mail POP (Post Office Protocol). Consulte o Guia do Usuário do Print Portal apropriado (iOS ou Android) para obter instruções de configuração.

1. Na página da Web, selecione **Conta > Perfil da empresa**.
2. Marque a caixa de seleção para **Ativar a impressão de e-mail no aplicativo do Xerox Mobile Print Portal**.
3. Opcionalmente, você pode configurar valores padrão que ajudam os usuários na configuração do aplicativo Print Portal.
4. Selecione **Salvar**.

Como ativar as informações de contabilidade do usuário a serem salvas

Quando você permite que a contabilidade do usuário seja salva, os últimos dados da contabilidade inseridos pelos usuários serão salvos para cada impressora em que eles imprimiram. Eles não terão que reinserir as informações de contabilidade toda vez que imprimirem. Além disso, essa configuração ativará a impressão de e-mail direto nas impressoras, quando a contabilidade estiver ativada em uma impressora, ou quando a contabilidade baseada no servidor for usada.

1. Na página da Web, selecione a guia **Conta**.
2. Selecione **Contabilidade**.
3. Marque a caixa de seleção para **Permitir que dados de contabilidade do usuário sejam salvos** conforme a política de retenção de dados de Contabilidade.
4. Selecione **Salvar**.

Como incluir dados da contabilidade no Relatório do histórico de trabalhos

1. Na página da Web, selecione a guia **Conta**.
2. Selecione **Contabilidade**.
3. Marque a caixa de seleção para **Mostrar dados de contabilidade do usuário no relatório do histórico de trabalhos** conforme a política de retenção de dados de Contabilidade.
4. Selecione **Salvar**.

Como permitir a impressão de e-mail direto quando a contabilidade está ativada

A impressão de e-mail direto está enviando um e-mail diretamente para um endereço de e-mail da impressora ativada pelo Xerox® Mobile Print Cloud.

O administrador deve permitir que os dados da contabilidade do usuário sejam armazenados no sistema para ativar a função de impressão de e-mail. Como não há uma forma de inserir informações de contabilidade ao usar a função de impressão de e-mail direto, os usuários já devem ter impresso nessa impressora por meio do aplicativo ou página da Web e terem inserido suas informações de contabilidade.

Ao imprimir a partir da página da Web, os usuários devem inserir suas informações de contabilidade na guia **Imprimir**, salvá-las e imprimir. Se o usuário não imprimir, as informações de contabilidade inseridas não serão salvas. Se os usuários imprimiram anteriormente nessa impressora ou fila de impressão, e inseriram suas informações de contabilidade, o Mobile Print Cloud aplicará as informações salvas nos envios de e-mail subsequentes.

NOTA

O Xerox® Mobile Print Cloud não armazena senhas de usuário.

1. Na página da Web, selecione a guia **Conta**.
2. Selecione **Contabilidade**.
3. Selecione **Permitir que dados de contabilidade do usuário sejam salvos**.
4. Selecione **Salvar**.

Como enviar informações de domínio do usuário para filas da contabilidade baseada no servidor

Alguns sistemas de contabilidade requerem que o domínio do usuário seja fornecido ao enviar trabalhos para as filas de impressão. Se seu sistema de contabilidade exigir isso, configure as opções de contabilidade da seguinte maneira:

1. Na página da Web, selecione a guia **Conta**.
2. Selecione **Contabilidade > Opções de contabilidade**.
3. Marque a caixa de seleção para **O domínio do usuário será enviado ao sistema de contabilidade** em **Contabilidade baseada em servidor**.

   Essa caixa de seleção não fica disponível a menos que um agente relate os domínios LDAP.

   Quando essa caixa de seleção estiver selecionada, serão solicitados aos usuários o domínio e o nome de usuário (por exemplo, domínio\nome de usuário), quando inserirem informações de contabilidade para enviar trabalhos às filas de impressão.
4. Selecione **Salvar**.

NOTA

O Xerox® Mobile Print Cloud não armazena senhas de usuário.

Como permitir a Impressão da página de boas-vindas quando a Contabilidade está ativada

Quando a contabilidade estiver ativada em uma impressora ou a contabilidade baseada no servidor for usada, cada trabalho terá que ter as informações de contabilidade para que seja impresso. Para imprimir as páginas de boas-vindas quando a contabilidade estiver ativada, as informações de contabilidade padrão deverão ser definidas. As informações de contabilidade padrão podem ser salvas para cada formulário de contabilidade de acordo com a empresa. Para configurar os padrões:

1. Na página da Web, selecione a guia **Conta**.
2. Selecione **Contabilidade**.
3. Selecione **Padrões administrativos**.
4. Selecione **Definir padrões** para o modo de contabilidade.
5. Insira as informações padrão e selecione **Salvar**.

Como definir um modo de contabilidade padrão para as impressoras de sua empresa

Quando cada impressora for descoberta pela primeira vez, ela será configurada automaticamente com o modo de contabilidade padrão. É recomendável selecionar o modo de contabilidade Xerox® somente quando a maioria das impressoras no ambiente tiver a contabilidade Xerox® ativada. As configurações das impressoras existentes podem ser alteradas na guia **Impressoras**.

NOTA

Essa configuração não afeta as filas de impressão.

1. Na página da Web, selecione a guia **Conta**.
2. Selecione **Contabilidade**.
3. Selecione **Opções de contabilidade**.
4. Selecione um modo de contabilidade em **Configurar o modo de Contabilidade da impressora padrão para as impressoras de sua empresa**.
5. Selecione **Salvar**.

Como configurar a Contabilidade da impressora na página da Web (para ambientes que possuem impressoras não Xerox)

Quando você ativar a Contabilidade de Rede Xerox® ou a Contabilidade Padrão Xerox®, certifique-se de que seja somente para impressoras Xerox. As impressoras não Xerox não são compatíveis com esses métodos de contabilidade.

Para impressoras não Xerox, é recomendável não configurar a Contabilidade Xerox® como padrão para sua empresa. Essa opção deve ser usada somente com dispositivos Xerox que suportam o modo de contabilidade selecionado. Consulte a documentação que vem com a impressora para obter informações específicas de contabilidade.

Quando a Contabilidade de Rede Xerox® ou a Contabilidade Padrão Xerox® for o modo de contabilidade padrão e uma impressora não Xerox for ativada automaticamente na descoberta, você deverá remover manualmente a contabilidade dessa impressora de forma separada.

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Selecione uma impressora e clique em **Editar impressora**.
3. Selecione **Contabilidade**.
4. Selecione **Sem contabilidade** em **Modo de contabilidade** e, em seguida, selecione **Salvar**.

Como configurar as informações de contabilidade a serem enviadas com um trabalho

O modo de contabilidade deve ser definido somente em ambientes onde a Contabilidade de Rede Xerox® ou a Contabilidade Padrão Xerox® é usada. Quando esse modo é definido no Mobile Print Cloud, as informações de contabilidade do usuário são enviadas com o trabalho.

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Selecione uma ou mais impressoras na lista.
3. Selecione **Definir modo de contabilidade** no menu **Ações**.
4. Selecione uma das seguintes ações:

- **Contabilidade de rede Xerox**
- **Contabilidade padrão Xerox**

5. Selecione **Definir modo de contabilidade** e depois **OK**.

   Os usuários são solicitados a inserirem suas informações de contabilidade quando imprimem por meio da página da Web ou do aplicativo Print Portal.

   NOTA

   O modo de contabilidade selecionado deve corresponder ao modo de contabilidade que é definido na impressora. A configuração do modo de contabilidade na página da Web do Mobile Print Cloud não afeta quaisquer configurações da impressora.

Como especificar o protocolo usado para enviar o trabalho para a impressora

O Mobile Print Cloud suporta impressão com RAW ou LPR (Line Printer Remote) para cada impressora.

1. Na página da Web, selecione a guia **Impressoras**.
2. Selecione uma impressora e clique no ícone Editar e, em seguida, selecione a guia **Detalhes**.
3. No menu **Protocolo**, selecione uma das seguintes opções:
   - Detecção automática
   - RAW
   - LPR/LPD

   Se você escolher:

   - Detecção automática, o Mobile Print Cloud padronizará para RAW.
   - RAW, você tem a opção de inserir a porta TCP RAW.

     Se você deixar o campo Porta TCP RAW em branco, a porta padrão será 9100.
   - LPR/LPD, o Nome da fila LPR é opcional.

     É recomendável deixar o Nome da fila LPR em branco, a menos que você saiba o nome da fila específico necessário para enviar a uma impressora específica.

     Se o nome da fila estiver em branco, o Mobile Print Cloud tentará a detecção automática do nome da fila.

   Você pode selecionar o número da porta para cada protocolo.

NOTA

Esses nomes de fila referem-se às filas de impressão na **impressora**, não às filas de impressão baseadas no servidor, configuradas na guia **Filas de impressão**. Para obter mais informações sobre as filas de impressão, consulte Filas de impressão baseadas em servidor.

Como identificar as filas de impressão de sua empresa

1. Na página da Web, selecione a guia **Filas de impressão**.
2. Selecione **Adicionar nova fila de impressão** no menu **Ações**.
3. Insira as informações da fila nas guias disponíveis.

NOTA

Passe o cursor do mouse sobre os campos nas guias para visualizar uma descrição dos campos.

Como testar a comunicação entre o Mobile Print Cloud e a fila de impressão

As filas de impressão não são descobertas automaticamente pelos agentes como são as impressoras. Você deve adicionar manualmente uma fila de impressão na guia **Filas de impressão**. Depois que você inserir as informações da fila de impressão e salvá-las, a fila de impressão entra no estado ativado. Isso não indica que há comunicação com a fila de impressão. Imprima uma página de boas-vindas na fila de impressão para verificar se as informações inseridas estão corretas e se a impressora está funcionando corretamente.

Se você não puder imprimir usando filas de impressão, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da Web, selecione uma fila de impressão na guia **Filas de impressão** e clique em **Editar fila de impressão**.
2. Verifique se:
   a) A fila de impressão possui um Agente atribuído na guia **Agentes**.
   b) O agente está na rede e disponível.
   c) O servidor Line Printer Daemon (LPD), a porta LPR/LPD e o nome da fila Line Printer Remote (LPR) estão corretos.
3. Se a fila de impressão estiver sendo usada com um pacote de contabilidade, certifique-se de que a opção **Contabilidade baseada no servidor** esteja selecionada na guia **Contabilidade**.

4. Verifique se o PC do agente pode se comunicar com a fila de impressão.

Como configurar ou alterar um local associado a uma fila de impressão

1. Na página da Web, selecione a guia **Filas de impressão**.
2. Selecione uma ou mais filas de impressão.
3. Selecione **Alterar local** no menu **Ações**.
4. Selecione um local e depois **OK**.

Como ativar ou desativar uma fila de impressão

Ativar uma fila de impressão fará com que ela seja exibida para os usuários na guia **Filas de impressão**. As filas de impressão também são exibidas com as impressoras na guia **Imprimir** para o usuário selecionar ao imprimir. Desativar uma fila de impressão a removerá das guias **Filas de impressão** e **Imprimir**.

1. Na página da Web, selecione a guia **Filas de impressão**.
2. Selecione uma ou mais filas de impressão.
3. Selecione **Ativar fila** ou **Desativar fila** no menu **Ações**.

Como remover uma fila de impressão

1. Na página da Web, selecione a guia **Filas de impressão**.
2. Selecione uma ou mais filas de impressão.
3. Selecione **Remover** no menu **Ações**.

Como configurar a contabilidade para uma fila de impressão

1. Na página da Web, selecione a guia **Filas de impressão**.
2. Selecione **Editar fila de impressão** para a fila de impressão necessária.
3. Selecione a guia **Contabilidade**.
4. Selecione o modo no campo **Configurar o modo de contabilidade** e selecione **Salvar**.

Como identificar qual(is) agente(s) deve(m) atender a uma fila de impressão

Cada fila de impressão deve ser atendida por pelo menos dois agentes para proteção de failover e balanceamento de carga.

Em grandes implementações, não é recomendável que todas as filas de impressão sejam descobertas por todos os agentes. Isso aumenta o tráfego de rede.

1. Na página da Web, selecione a guia **Filas de impressão**.
2. Selecione **Editar fila de impressão** para a fila de impressão necessária.
3. Selecione **Agentes**.
4. Selecione na lista **Agentes disponíveis** e use as setas para adicionar suas seleções na lista **Agentes atribuídos**.
5. Selecione **Salvar**.

   Certifique-se de que o agente que você atribuiu está na rede e disponível.

Como identificar domínios que se comunicam com um Agente

Um agente instalado em um PC associado a um domínio exibirá os domínios disponíveis. Ao usar a Autenticação Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) é recomendável que você tenha pelo menos dois agentes no domínio para proteção contra failover.

1. No PC do Agente, abra o Agente e selecione a guia **Definição de configurações**.
2. Na seção **Suporte LDAP**, selecione **Visualizar domínios LDAP**.

   Uma lista de domínios disponíveis é exibida.

NOTA

Para ativar a Autenticação LDAP por um Agente, você deve efetuar login no PC do Agente com uma conta de domínio. Isso deve ser feito em cada PC do agente para que ele descubra domínios.

NOTA

Se os domínios LDAP não forem mostrados na interface com o usuário do Agente, tente o seguinte:

- Efetue logout do Agente e, em seguida, efetue login com suas credenciais de local de trabalho (domínio\nome de usuário e senha).
- Inicie manualmente o serviço do Agente Mobile Print Cloud.
- Reinicie o PC do Agente.

Como imprimir uma página de boas-vindas para uma fila de impressão

1. Na página da Web, selecione a guia **Filas de impressão**.
2. Selecione uma fila.
3. Selecione **Imprimir página de boas-vindas** no menu **Ações**.
4. Selecione um idioma e depois **OK**.

Como inserir configurações proxy para o agente

Por padrão, as configurações proxy dos navegadores são coletadas quando o agente é instalado. Elas podem ser atualizadas no Agente Mobile Print Cloud na guia **Definições de configuração**.

Como informar a qual empresa você está conectado

A empresa à qual você está conectado é mostrada no canto superior direito da página da Web.

Como descobrir quais códigos da empresa você usou

Isso está disponível no aplicativo Mobile Print Portal.

1. Na página da Web, clique em seu endereço de e-mail no canto superior direito da tela.
2. Selecione **Perfil do usuário** em Opções do usuário. Os códigos da empresa que você usou estão listados em **Minhas empresas**.

Como alterar a senha na página da Web

1. Na tela de login da página de boas-vindas, insira seu endereço de e-mail e clique em **Enviar**.
2. Na página de senha, selecione **Redefinir senha**.
3. Verifique se recebeu um e-mail com uma senha temporária.
4. Insira a senha temporária na página da Web. A senha temporária enviada é válida por 24 horas após a solicitação.
5. Crie uma nova senha e selecione **Enviar**.

   As senhas devem conter pelo menos 8 caracteres e ter:

   - 1 caractere alfabético maiúsculo
   - 1 caractere numérico

Como localizar o status ou o histórico de um trabalho

Aplicativo Xerox® Mobile Print Portal

1. Selecione **Documentos** no aplicativo.

   NOTA

   Para localizar etapas detalhadas, consulte o Guia do Usuário de seu dispositivo móvel. Acesse http://www.xerox.com/mobileprintportalsupport e clique na guia **Documentação**.

2. Se a política de Retenção de trabalho estiver configurada para **Imediato**, é possível que os trabalhos não sejam mostrados no Histórico de documentos porque foram excluídos depois de serem impressos. No entanto, os trabalhos enviados às impressoras públicas fora do Mobile Print Cloud serão sempre exibidos no histórico de trabalho por 7 dias. As configurações da Política de retenção se aplicam somente à impressora de sua empresa (privada ou pública).

   NOTA

   Às vezes os trabalhos serão exibidos por um curto período de tempo enquanto estão aguardando para serem excluídos.

Página da Web (somente usuários do Mobile Print Cloud)

1. Na página da Web, selecione **Trabalhos > Histórico**.
2. Passe o mouse sobre o status de cada trabalho para ver mais informações (por exemplo, crédito do trabalho, usado, motivo da falha, etc.):
   - Upload: (mostrado somente no aplicativo) o trabalho está sendo enviado ao Mobile Print Cloud.
   - Conversão: o trabalho está sendo convertido para o formato pronto para impressão no Mobile Print Cloud.
   - Pendente: o trabalho foi convertido e está aguardando a impressão.
   - Processando: o trabalho está sendo enviado à impressora.
   - Concluído: o trabalho foi enviado com êxito à impressora. As páginas de boas-vindas da impressora não consomem créditos do trabalho.
   - Rejeitado: o trabalho não foi impresso. (Por exemplo, o tipo de arquivo não era suportado, ou a licença não está disponível.)
   - Com falha: o trabalho não foi impresso. (Por exemplo, ocorreu um erro durante a conversão do trabalho, ou o agente falhou ao processar o trabalho. O trabalho não consumiu nenhum crédito do trabalho.)
   - Expirado: o sistema não pôde processar o trabalho de uma maneira conveniente. Reenvie o trabalho.

     NOTA

     O Histórico do trabalho exibe até 7 dias ou 50 trabalhos, o que ocorrer primeiro.

Como imprimir um documento a partir de um dispositivo móvel

É possível imprimir a partir de um dispositivo móvel da seguinte forma:

Aplicativo

Ao exibir um documento no dispositivo móvel, abra-o com o Print Portal. Isso permitirá a você escolher uma impressora e opções de impressão ou fazer upload para imprimir mais tarde.

Para acessar documentos armazenados em seus dispositivo móvel, use o seguinte para localizá-los:

- Usuários Android e BlackBerry: Minha biblioteca
- Usuários iOS: Fotos

NOTA
As preferências de impressão do usuário são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.

NOTA
Selecionar **Tamanho do arquivo original** ou um tamanho de papel específico anula o dimensionamento e a substituição de papel. Se a impressora não tiver o tamanho de papel apropriado carregado, o trabalho será retido pelos recursos.

NOTA
Imprimir um pequeno intervalo de páginas de um documento grande não economiza as cobranças de dados.

E-mail

- **Imprimir agora**: envie ou encaminhe um e-mail (e anexos) diretamente a um endereço de e-mail da impressora ativada pelo Xerox® Mobile Print Cloud. Para localizar o endereço de e-mail de uma impressora específica, verifique o aplicativo móvel.
- **Fazer upload para impressão posterior**: envie ou encaminhe um e-mail (e anexos) para print@printbyxerox.com. Ele será adicionado à sua biblioteca de documentos no Mobile Print Cloud, onde poderá ser recuperado com o aplicativo e impresso mais tarde.

  Os trabalhos de impressão podem ser retidos por até 7 dias, dependendo da Política de retenção da empresa.

  NOTA
  Se você usar com frequência a função Upload para impressão posterior, será conveniente adicionar print@printbyxerox.com aos seus contatos.

Como reimprimir um documento

Acesse **Documentos** no aplicativo Print Portal e siga os procedimentos de impressão.

Isso se aplicará somente se a Política de retenção for configurada para 7 dias. O comportamento padrão é que o documento seja excluído imediatamente após a impressão. O Administrador da conta pode modificar essa configuração para salvar documentos por 7 dias após o envio, para que eles fiquem disponíveis para reimpressão.

Os trabalhos enviados às impressoras públicas fora do Mobile Print Cloud serão sempre exibidos no histórico de trabalho por 7 dias. As configurações da Política de retenção se aplicam somente à impressora de sua empresa (privada ou pública).

Como enviar um documento para imprimir mais tarde

No aplicativo móvel, você pode carregar o documento e salvá-lo para imprimi-lo depois.

1. Na janela de impressão, selecione a opção para carregar o trabalho.
2. Anexe o documento a um e-mail e envie para print@printbyxerox.com.

   Ele será adicionado à sua biblioteca de documentos no Mobile Print Cloud, onde poderá ser recuperado com o aplicativo e impresso mais tarde. Ele será retido por até 7 dias dependendo da política de retenção da empresa.

Como imprimir usando uma fila de impressão na página da Web

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Selecione **Procurar** e navegue até o arquivo.
3. Selecione uma fila de impressão.

   Ícones exclusivos são usados para diferenciar os ícones da Impressora dos ícones da Fila de impressão.
4. Selecione suas opções de impressão e clique em **Imprimir**.

Como usar o aplicativo Mobile Print Portal

1. Acesse http://www.xerox.com/mobileprintportalsupport.
2. Selecione a guia **Documentação** para exibir o Guia do Usuário do dispositivo móvel.

Como redefinir um código da empresa (somente administradores da conta)

1. Na página da Web, selecione **Conta > Perfil da empresa**.
2. Clique em **Redefinir código** ao lado do Código da empresa.
3. Comunique o novo código com seus usuários.

   NOTA

   Nas configurações do Perfil da empresa, você pode optar por incluir ou excluir o código da empresa na página de boas-vindas.

4. Crie novas páginas de boas-vindas para serem exibidas com cada impressora. Para obter mais informações, consulte Como imprimir uma página de boas-vindas.

Como certificar-se de que um usuário não pode mais acessar as impressoras da empresa

Quando um usuário é removido da conta da empresa, ele ainda pode acessar a conta quando efetuar login novamente e inserir o código da empresa. Para assegurar que um usuário não acesse mais a conta, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da Web, selecione **Conta > Políticas > Controles de acesso > Usuários bloqueados**.
2. Selecione **Adicionar** no menu **Ações**.
3. Insira o endereço de e-mail do usuário e selecione **Salvar** para adicioná-lo à lista Usuários bloqueados.

   Como alternativa, acesse **Conta > Políticas > Controles de acesso**, selecione **Aplicar a todos os usuários** e configure a lista Usuários permitidos. Somente os endereços de e-mail ou domínios listados terão acesso às impressoras da empresa.

Como efetuar login na página da Web com um código de empresa diferente

1. Efetue logout da página da Web.

2. Acesse a página de login em https://xmpc.services.xerox.com/ e marque a caixa de seleção **Alterar empresa**.

   Isso solicitará o código da empresa quando você efetuar login. Você receberá um e-mail de verificação que inclui um código de autorização.

3. Efetue login na página da Web e insira o código de autorização para concluir o processo de alteração do código da empresa.

Como controlar como os trabalhos de impressão longos permanecem no sistema

1. Na página da Web, selecione **Conta > Políticas > Retenção de dados**.
2. Selecione uma das opções a seguir para a política de Retenção de dados:
   - Imediato: os trabalhos de impressão serão excluídos imediatamente após a impressão.
   - 7 dias: os trabalhos de impressão serão excluídos 7 após o envio.

   Os trabalhos enviados às impressoras públicas fora do Mobile Print Cloud serão sempre exibidos no histórico de trabalho por 7 dias. As configurações da Política de retenção se aplicam somente à impressora de sua empresa (privada ou pública).

Como gerenciar o acesso do usuário a impressoras de outras empresas

1. Na página da Web, selecione **Conta > Políticas > Impressão pública**.
2. Selecione uma política de Impressão pública e selecione **Salvar**:
   - Permitir que os usuários acessem somente as impressoras de sua empresa
   - Permitir que os usuários acessem impressoras ativadas por outras empresas

Como permitir que os usuários imprimam em provedores de impressão pública

Os administradores podem permitir que os usuários consultem e imprimam em impressoras Xerox® Mobile Print Cloud que foram disponibilizadas por outras empresas. Isso também permite que os usuários visualizem e imprimam em outros provedores de impressão pública no aplicativo móvel, quando ficarem disponíveis.

A impressão em provedores de impressão pública fora do Mobile Print Cloud está disponível somente a partir do aplicativo Xerox® Mobile Print Portal. Ela não está disponível na página da Web.

NOTA

Ao imprimir em impressoras públicas fora do Mobile Print Cloud, os usuários receberão um código do provedor de impressão pública que será usado para recuperar suas saídas impressas.

1. Na página da Web, selecione **Conta** > **Políticas** > **Impressão pública**.
2. Selecione uma política de Impressão pública e selecione **Salvar**:
   - Permitir que os usuários acessem somente as impressoras de sua empresa
   - Permitir que os usuários acessem impressoras ativadas por outras empresas

Como exportar um relatório de auditoria do usuário

Você pode exportar um arquivo **.csv** de eventos do usuário, como registro da conta e tentativas de login.

1. Na página da Web, selecione a guia **Conta**.
2. Selecione **Relatórios** > **Auditoria do usuário**.
3. Selecione uma opção no menu suspenso **Visualizar**.
4. Selecione **Exportar esta página** ou **Exportar todas as páginas** no menu **Ações**.
5. Escolha **Abrir** ou **Salvar** para o arquivo **.csv** exportado.

Como adicionar uma licença

O Administrador da conta pode adicionar novas licenças.

1. Na página da Web, selecione **Conta > Licenças**.
2. Insira o código de ativação e o número de série.

Como comprar mais trabalhos de impressão

Para comprar licenças adicionais, entre em contato com seu representante Xerox.

Para adicionar uma nova licença, consulte Como adicionar uma licença.

Para obter mais informações sobre como adquirir e comprar uma licença on-line, acesse www.xerox.com/mobileprint.

NOTA

Você receberá uma notificação por e-mail 30 dias antes da expiração da licença, e a cada 9 dias depois disso.

Como alterar um tipo de licença

IMPORTANTE

Somente o Administrador da conta pode alterar o tipo de licença.

1. Selecione **Conta > Licenças** na página da Web.
2. Insira a chave de ativação e o número de série para a nova licença.

NOTA

- Se você estiver alterando de uma licença do tipo Trabalho para uma licença do tipo Impressoras, todos os trabalhos não utilizados serão perdidos.
- Quando as licenças do tipo Impressoras expirarem, forem canceladas ou alteradas para as licenças do tipo Trabalho, as impressoras que foram ativadas mais recentemente serão as primeiras a serem removidas.

Como ativar/desativar a substituição de papel

Quando a Substituição de papel for ativada e as informações da bandeja do papel estiverem disponíveis para a impressora selecionada, o sistema dimensionará o trabalho inteiro de acordo com o mais próximo tamanho do papel disponível necessário para a primeira página do trabalho. Com a Substituição de papel desativada, os trabalhos poderão ficar retidos na impressora se o tamanho do papel correto não estiver disponível. A maioria dos tamanhos de papel é suportada; por exemplo, Carta será redimensionado para A4, A3 será redimensionado para Duplo Carta, etc.

1. Na página da Web, selecione **Conta** > **Políticas** > **Controles de impressão**.
2. Faça uma seleção de Substituição de papel e selecione **Salvar**:
   - Substituição de papel ativada
   - Substituição de papel desativada

NOTA

- Independentemente de a substituição de papel estar ou não ativada, os usuários poderão selecionar um tamanho de material específico para que seu trabalho seja impresso.
- Quando todas as bandejas do papel estiverem vazias, as configurações de tamanho do papel para as bandejas podem não ser detectadas e o dimensionamento automático pode não ser aplicado.
- A substituição de papel não fica disponível ao imprimir por meio das filas de impressão, porque as informações da bandeja do papel não podem ser determinadas.

Como ativar a Impressão nativa iOS em várias sub-redes

Para obter instruções sobre a ativação da Impressão nativa iOS em várias sub-redes, consulte Como configurar o DNS-SD para Impressão nativa iOS.

Como configurar o DNS-SD para Impressão nativa iOS

Introdução ao DNS-SD para Impressão nativa iOS

Objetivo desta seção

Esta seção ajudará você a anunciar um serviço denominado “Upload para Xerox Mobile Print Cloud” para todos os usuários em uma grande rede corporativa.

Quando um Agente Xerox® Mobile Print Cloud é instalado e ativado para usar Impressão nativa iOS com a descoberta automática ligada, todo dispositivo móvel iOS 6 ou 7.1 conectado à mesma sub-rede poderá descobrir o agente Xerox® Mobile Print Cloud e fazer upload de documentos para a nuvem. Para redes maiores, pode não ser adequado instalar o agente por sub-rede. Para anunciar o Agente Xerox® Mobile Print Cloud em todas as sub-redes WiFi para dispositivos móveis no WiFi, o administrador da rede deve configurar a solução DNS-SD a seguir.

O que é DNS-SD

Domain Name System - Service Discovery (DNS-SD) é uma solução que usa consultas DNS normais para descobrir serviços em uma rede. Para obter informações adicionais, acesse: http://dns-sd.org/

Para implementar a solução DNS-SD, o administrador da rede deve adicionar diversos registros DNS ao servidor DNS da empresa, e poderá ser necessário fazer alterações adicionais no servidor DHCP configurando clientes WLAN. Consulte Como configurar um Servidor DHCP.

Quando preciso de DNS-SD?

Configure a solução DNS-SD se você:

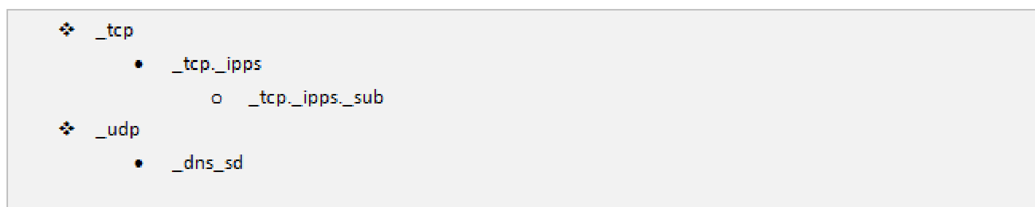
- tiver uma sub-rede WLAN que seja diferente de sua sub-rede LAN
- desejar melhor controle sobre o que é exibido em seus clientes
- desejar controlar os serviços anunciados em suas sub-redes

Como configurar o Servidor Microsoft Windows DNS

Este procedimento explica como configurar o Servidor Microsoft Windows DNS para atingir o DNS-SD. O exemplo a seguir usa o nome de domínio **internal.xcp** para ilustrar as alterações.

Zona DNS

1. Identifique a Zona DNS que atenderá o Agente Xerox® Mobile Print Cloud. Em **Gerenciador DNS > Zonas de pesquisa direta**, crie uma nova zona primária denominada: **print.internal.xcp**
2. Crie os seguintes domínios:



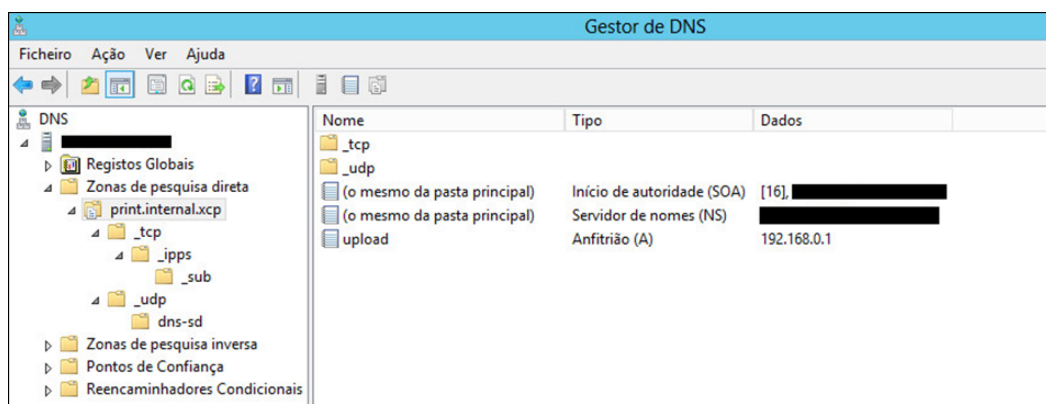
- _tcp
    - _tcp._ipps
        - _tcp._ipps._sub
- _udp
    - _dns_sd

Registrar na máquina do Agente Xerox Mobile Print Cloud

É necessário dar um nome DNS completo à máquina que hospeda o Agente Xerox® Mobile Print Cloud. Se essa máquina ainda não estiver associada a um nome:

- Crie uma entrada A na zona **print.internal.xcp** com o endereço IP da máquina que hospeda o Agente Xerox® Mobile Print Cloud. No exemplo, é denominado: **upload**.
- Essa máquina agora será resolvida se denominada **upload.print.internal.xcp** (manter para referência futura). Isso não será necessário se sua máquina já tiver um nome DNS completo.

Estrutura de domínio DNS SD



Registros para DNS-SD

Adicione os seguintes registros PTR ao domínio **_udp._dns-sd**:

```
b    PTR print.internal.xcp.
db   PTR print.internal.xcp.
dr   PTR print.internal.xcp.
lb   PTR print.internal.xcp.
r    PTR print.internal.xcp.
```

O resultado deve parecer com isto:

Registros DNS-SD

Ficheiro Ação Ver Ajuda

DNS
[redacted]
Registos Globais
Zonas de pesquisa direta
print.internal.xcp
_tcp
_ipps
_sub
_udp
dns-sd

Nome	Tipo	Dados	Carimbo de data/hora
b	Apontador (PTR)	print.internal.xcp.	static
db	Apontador (PTR)	print.internal.xcp.	static
dr	Apontador (PTR)	print.internal.xcp.	static
lb	Apontador (PTR)	print.internal.xcp.	static
r	Apontador (PTR)	print.internal.xcp.	static

Registros para o Serviço do Agente Xerox® Mobile Print Cloud

Escolha um nome (sem espaços ou caracteres não ASCII) para seu serviço de upload.

xeroxmobileprintcloud a seguir é usado como exemplo.

1. No domínio **_tcp._ipps._sub**, adicione o seguinte registro:

```
_universal PTR xeroxmobileprintcloud._ipps._tcp.print.internal.xcp.
```

Registro DNS de subtipo universal

Ficheiro Ação Ver Ajuda

DNS
[redacted]
Registos Globais
Zonas de pesquisa direta
print.internal.xcp
_tcp
_ipps
_sub
_udp
dns-sd

Nome	Tipo	Dados	Carimbo de data/hora
_universal	Apontador (PTR)	xeroxmobileprintcloud._ipps._tcp.print.internal.xcp.	static

2. No **domínio _tcp**, adicione o seguinte registro SRV: **xeroxmobileprintcloud SRV 0 0 631 upload.print.internal.xcp.**, porém, substitua upload.print.internal.xcp. pelo nome de domínio completo da máquina do agente, conforme definido na seção Registrar na máquina do Agente Xerox Mobile Print Cloud acima.

```
xeroxmobileprintcloud SRV 0 0 631 upload.print.internal.xcp.
```

Criação do Registro SRV

Propriedades de xeroxmobileprintcloud

Localização de serviço (SRV)

Domínio: _tcp.print.internal.xcp

Serviço: xeroxmobileprintcloud

Protocolo: _ipps

Prioridade: 0

Peso: 0

Número da porta: 631

Anfitrião que oferece este serviço:

upload.print.internal.xcp.

OK | Cancelar | Aplicar | Ajuda

3. No domínio **_tcp._ipps._sub**, adicione os registros:

```
. PTR xeroxmobileprintcloud._ipps._tcp.print.internal.xcp.xeroxmobileprintcloud TXT (see below for text data)
```

NOTA

O texto para o registro de texto deve estar no seguinte formato. Os valores realçados podem ser alterados.

```
txtvers=1
qtotal=1
priority=0
ty=Xerox Mobile Print Cloud Printer
product= (Xerox Mobile Print Cloud Printer)
pdl=application/pdf,image/jpeg,image/urf,image/pwg-raster
adminurl=https://xmpc.services.xerox.com
TLS=1.2
UUID=af3ad2b9-6920-491f-a924-89b22ac23874
note=Xerox Mobile Print Cloud Upload Agent/Site Name
Duplex=T
Color=T
URF=V1.3,CP255,OB10,IS1,IFU0,DM1,FN3-4,PQ3-4-5,SRGB24,RS300-60
kind=document,envelope,label,photo
PaperMax=legal-A4
rp=XeroxIPPPrintQueue1
```

Entradas DNS-SD da máquina do agente. Resumo

Ficheiro Ação Ver Ajuda

DNS
[redacted]
Registos Globais
Zonas de pesquisa direta
print.internal.xcp
_tcp
_ipps
_sub
_udp
dns-sd

Nome	Tipo	Dados	Carimbo de data/hora
_sub			
(o mesmo da pasta principal)	Apontador (PTR)	xeroxmobileprintcloud._ipps._tcp.internal.xcp.	static
xeroxmobileprintcloud	Texto (TXT)	txtvers=1, qtotal=1, priority=0, ty=Xerox Mobile Print...	static
xeroxmobileprintcloud	Localização de serviço (SRV)	[0][0][631] upload.print.internal.xcp.	static

Como configurar um Servidor BIND

Este procedimento explica como configurar um Servidor BIND para atingir o DNS-SD.

Zona DNS

1. Localize seu servidor BIND e adicione uma nova zona primária. Isso é geralmente configurado em **/etc/bind/named.conf** ou suas dependências (por exemplo, /etc/bind/named.conf.default-zones):
2. Adicione uma nova zona primária. Isso é geralmente configurado em **/etc/bind/named.conf** ou suas dependências (por exemplo, /etc/bind/named.conf.default-zones)

```
zone "print.internal.xcp" IN {
    type master;
    file "/etc/bind/db.print.internal.xcp";
};
```

Criação de arquivo de zona - Registros DNS

1. Crie o arquivo para: **/etc/bind/db.print.internal.xcp**

```
$ORIGIN print.internal.xcp.
b._dns-sd._udp.print.internal.xcp.      IN PTR print.internal.xcp.
r._dns-sd._udp.print.internal.xcp.      IN PTR print.internal.xcp.
lb._dns-sd._udp.print.internal.xcp.     IN PTR print.internal.xcp.
db._dns-sd._udp.print.internal.xcp.     IN PTR print.internal.xcp.
dr._dns-sd._udp.print.internal.xcp.     IN PTR print.internal.xcp.
```

2. Se a máquina de seu agente tiver um nome de DNS completo, vá para a próxima etapa. Caso contrário, adicione um nome completo e altere o endereço IP para o endereço IP de seu Agente.

```
upload A 192.168.0.1
```

3. Escolha um nome para a impressora. Se você estiver usando caracteres não ASCII ou espaços, coloque um prefixo no Unicode com uma barra invertida (\).

   - O registro TXT deve estar em uma linha.
   - Adicione espaços entre valores diferentes.
   - O realce do registro SRV deve corresponder ao nome DNS completo da máquina do agente conforme definido acima.

   NOTA

   Os valores realçados podem ser alterados.

```
_ipps._tcp PTR._ipps._tcp
_universal._sub._ipps._tcp PTR  \226\152\129\032Xerox\032Mobile\032Print\032Cloud._ipps._tcp
\226\152\129\032Xerox\032Mobile\032Print\032Cloud._ipps._tcp SRV 0 0 631 upload.print.internal.xcp.
\226\152\129\032Xerox\032Mobile\032Print\032Cloud._ipps._tcp TXT "txtvers=1" "qtotal=1"
"pdl=application/pdf,image/jpeg,image/urf,image/pwg-raster"  "TLS=1.2" "Duplex=T" "Color=T"
"URF=V1.3,CP255,OB10,IS1,IFU0,DM1,FN3-4,PQ3-4-5,SRGB24,RS300-60"  "product=(Xerox Mobile Print Cloud
Printer)" "priority=0" "adminurl=https://xmpc.services.xerox.com"  "rp=XeroxIPPPrintQueue1" "ty=Xerox
Mobile Print Cloud Printer" "note=Xerox Mobile Print Cloud Upload Agent/Site Name"
```

Como configurar um Servidor DHCP

Para localizar o novo serviço, os dispositivos móveis devem procurá-lo. Quando um dispositivo móvel se associa a uma rede WLAN, ele obtém a configuração de rede por meio de um servidor DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol). O servidor DHCP deve ser configurado para enviar um domínio de pesquisa ao seus clientes.

1. Em uma configuração do servidor DHCPD, ela pode ser adicionada da seguinte maneira:

```
option domain-search "print.internal.xcp";
```

Os clientes móveis devem exibi-la na configuração de domínio da pesquisa. Isso pode ser configurado manualmente nos clientes.

Nenhum SIM 3:33 PM
Wi-Fi n66u-24-dd-wrt
Esquecer esta rede
ENDEREÇO IP
DHCP BootP Estático
Endereço IP 13.121.187.110
Máscara sub-rede 255.255.255.0
Router 13.121.187.1
DNS 13.121.124.13
Domínios de pesquisa print.internal....
ID de cliente

2. Verifique se uma nova impressora é exibida na lista de impressoras de seu dispositivo móvel para verificar se tudo está configurado corretamente.

Nenhum SIM 3:33 PM
Opções Impressora
xeroxmobileprintcloud
Xerox Mobile Print Cloud Upload Agent/Site Name
Windows DNS
Xerox Mobile Print Cloud
Xerox Mobile Print Cloud Upload Agent/Site Name
Bind DNS

Perguntas mais frequentes

1. O que devo fazer se tudo parecer configurado corretamente, mas o Agente Xerox® Mobile Print Cloud não é exibido?

- Verifique se o Agente Xerox® Mobile Print Cloud está ligado e em execução.
- Certifique-se de que a Impressão nativa iOS no agente está ativada.
- O cache DNS no dispositivo móvel pode demorar um pouco para ser atualizado ou requerer que você desligue e ligue o dispositivo móvel.

2. Se eu estiver usando um servidor Windows DNS, posso alterar o ícone?

- O ícone é representado como caracteres não ASCII no nome e a interface não oferece um modo de inseri-los.

3

Solução de problemas

Problemas da conta

O usuário não pode imprimir nas impressoras privadas da empresa

1. Acesse **Conta > Políticas > Controles de acesso > Usuários permitidos** e marque a seleção na lista Usuários permitidos para impressoras privadas.
   - Quando a opção **Aplicar somente a usuários convidados** for a configuração de controle de acesso selecionada para impressoras privadas, o usuário deverá ter efetuado login com o código da empresa ou estar na lista Usuários permitidos para impressoras privadas.
   - Quando a opção **Aplicar a todos os usuários** for a configuração de controle de acesso selecionada para impressoras privadas, o usuário deverá estar na lista Usuários permitidos. Os usuários cujo endereço de e-mail ou domínio não estiver nessa lista, não terão acesso às impressoras privadas, mesmo que eles efetuem login com o código da empresa correto.
2. Acesse **Conta > Políticas > Controles de acesso > Usuários bloqueados** e verifique a lista Usuários bloqueados. Um usuário cujo endereço de e-mail ou domínio está nessa lista para impressoras privadas ou públicas, não terá acesso às impressoras da sua empresa.

   Se o endereço de e-mail ou domínio do usuário estiver na lista Usuários permitidos e na lista Usuários bloqueados, a lista Usuários bloqueados será anulada. Por exemplo, se o endereço de e-mail de um usuário estiver na lista Usuários permitidos, mas seu domínio estiver na lista Usuários bloqueados, o usuário não poderá imprimir nas impressoras da sua empresa.

O usuário não pode imprimir nas impressoras da empresa

1. Acesse **Conta > Políticas > Controles de acesso > Usuários bloqueados** e verifique a lista Usuários bloqueados. Certifique-se de que o endereço de e-mail ou domínio do usuário não esteja na lista Usuários bloqueados. Um usuário cujo endereço de e-mail ou domínio está nessa lista para impressoras privadas ou públicas, não terá acesso às impressoras da sua empresa.
2. Acesse **Conta > Políticas > Controles de acesso > Usuários permitidos** e verifique a seleção da lista Usuários permitidos para impressoras privadas.
    - Quando a opção **Aplicar somente a usuários convidados** for a configuração de controle de acesso selecionada para impressoras privadas, o usuário deverá ter efetuado login com o código da empresa ou estar na lista Usuários permitidos para impressoras privadas.
    - Quando a opção **Aplicar a todos os usuários** for a configuração de controle de acesso selecionada para impressoras privadas, o usuário deverá estar na lista Usuários permitidos. Os usuários cujo endereço de e-mail ou domínio não estiver nessa lista, não terão acesso às impressoras privadas, mesmo que eles efetuem login com o código da empresa correto.

   Se o endereço de e-mail ou domínio do usuário estiver na lista Usuários permitidos e na lista Usuários bloqueados, a lista Usuários bloqueados será anulada. Por exemplo, se o endereço de e-mail de um usuário estiver na lista Usuários permitidos, mas seu domínio estiver na lista Usuários bloqueados, o usuário não poderá imprimir nas impressoras da sua empresa.

Usuários indesejados ou não autorizados imprimem nas impressoras da empresa

Um usuário que não tem uma conta do Mobile Print Cloud ainda pode imprimir em uma impressora pública ou privada que tenha a Impressão de e-mail direto anônimo ativada, mesmo que o endereço de e-mail ou domínio do usuário não estejam na lista Usuários permitidos, desde que o seguinte seja verdadeiro:

- O endereço de e-mail ou domínio do usuário não estão na lista Usuários bloqueados.
- O usuário tem o endereço de e-mail da impressora

Alertado para criar nova conta quando a conta já existe

Verifique se o endereço de e-mail foi inserido corretamente.

O sistema inicia automaticamente o processo de criação de uma nova conta. Quando um aviso aparece solicitando que você insira um código da empresa, clique em **Cancelar** para retornar à tela de login e insira o endereço de e-mail correto.

Por que seria necessário redefinir um código da empresa?

Quando cria uma conta da empresa, distribui o Código da empresa aos usuários que você designa como autorizados para usar a conta. Quando você remover usuários, altere o código da empresa para assegurar que os usuários removidos não possam continuar a acessar a conta.

O tipo de usuário está em branco na página Usuários

Se os usuários não concluírem o processo de registro de conta de usuário final, eles serão exibidos na lista de usuários com a coluna **Tipo** em branco na página **Usuários**.

A lista de usuários não é atualizada quando o Administrador da conta remove um usuário de uma conta da empresa

A funcionalidade de usuário não será atualizada enquanto os usuários permanecerem conectados. Os usuários continuarão a ter conectividade e a capacidade de imprimir por 24 horas ou até que efetuem logout (o que ocorrer primeiro).

NOTA

Uma tentativa de login após o logout falhará se o usuário tiver sido removido da Conta da empresa.

Direitos de acesso do usuário não atualizados

Quando um administrador remover um usuário de uma conta da empresa ou alterar as permissões desse usuário, as alterações não entrarão em vigor até que o usuário efetue logout e login novamente.

As configurações da conta não estão sendo salvas

Certifique-se de selecionar **Salvar**, **Aceitar** ou **OK** antes de sair da página depois de ter feito alterações. As alterações não terão efeito até que o usuário efetue logout e login novamente.

Mensagens do Windows exibidas em idiomas misturados

Em alguns casos, se os idiomas do instalador, do sistema operacional e do navegador não corresponderem, as mensagens do Windows poderão ser exibidas em idiomas misturados. Para aliviar esse problema, instale o software do Agente no mesmo idioma do sistema operacional do PC.

Mensagens exibidas com pontos de interrogação (???) ou caracteres não reconhecidos

Execute uma das ações a seguir:

- Carregue o pacote de idiomas do sistema operacional no mesmo idioma que foi usado para instalar o software do Mobile Print Cloud.
- Reinstale o software do Agente no mesmo idioma do sistema operacional do PC.

Problemas do agente

Problemas de comunicação do agente

1. Examine se o agente ainda está se comunicando com o servidor, verificando se a data da última comunicação na guia **Agentes** na página da Web está dentro das últimas 24 horas.
2. Verifique as configurações proxy do agente na guia Configuração e certifique-se de que o proxy esteja configurado corretamente para comunicar com a Internet a partir de seu local de rede.
3. Verifique o menu de serviços do PC para assegurar-se de que os Serviços do agente Xerox® Mobile Print Cloud foram iniciados. O Agente deve estar em execução em seu PC o tempo todo para que o Mobile Print Cloud funcione.
4. Se o agente ainda não estiver comunicando com o servidor, reinicie a máquina que está executando o agente. Execute uma pesquisa de dispositivo depois que a máquina voltar a ficar on-line e verifique se não há erro de comunicação da interface com o usuário do agente.
5. Se o agente ainda não estiver se comunicando com o servidor depois de executar todas essas etapas, **reinstale o agente**:
   a) No PC do agente, desinstale o software do agente atual.
   b) Na guia **Agentes** da página da Web, selecione **Download do Instalador do Agente Xerox Mobile Print Cloud**.
   c) Instale e registre o agente.
   d) Tente novamente o envio da impressão ao dispositivo.

Problemas de conectividade LDAP

O Agente Mobile Print Cloud relatará os domínios disponíveis.

Para ver todos os domínios disponíveis:

1. Certifique-se de que o PC do agente esteja associado a um domínio.
2. Abra o agente no PC do agente para exibir a interface com o usuário do agente.
3. Selecione a guia **Definições da configuração**.

4. Na seção **Suporte LDAP**, selecione **Visualizar domínios LDAP**.

Se seu domínio não estiver exibido nos Domínios LDAP disponíveis, tente o seguinte:

- Efetue logout e, em seguida, efetue login com suas credenciais do local de trabalho (domínio\nome de usuário e senha).
- Inicie manualmente o serviço do Agente Mobile Print Cloud.
- Reinicie o PC do Agente.

Para ativar a Autenticação Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) por um Agente, você deve efetuar login no PC do Agente com uma conta de domínio. Isso deve ser feito em cada PC do agente para ativar a descoberta do domínio.

Se a conectividade LDAP não estiver disponível, os administradores poderão efetuar login com as credenciais da conta do Mobile Print Cloud.

NOTA
Esse procedimento de login está disponível somente para administradores.

O ícone do agente não está na bandeja do sistema

Se o ícone não estiver presente na bandeja do sistema do PC do agente, inicie manualmente a interface com o usuário do agente no menu **Iniciar**. O ícone na bandeja do sistema é um atalho para a interface com o usuário; ele não indica se o serviço do agente está ou não em execução.

Recebido um agente de impressão que não está respondendo à mensagem

Verifique se o PC onde cada agente está instalado está ligado e tenha acesso à Internet. Além disso, verifique se as configurações proxy em cada agente de impressão estão corretas.

Uma descoberta de rotina é executada a cada 7 horas para atualizar as informações sobre as impressoras suportadas por um agente. O administrador recebe a mensagem "O agente de impressão não está respondendo", se não houver comunicação com o agente por 5 dias.

Impossível instalar ou registrar o software do agente

Se você receber uma mensagem de erro ao registrar o agente, é possível que seu endereço de e-mail não esteja associado à empresa para a qual o agente foi configurado. Você deve estar conectado atualmente nessa conta de empresa, ou seu último login no Mobile Print Cloud deve ter sido para essa empresa.

Não é possível atualizar ou desinstalar o agente

Se você receber erros persistentes ao tentar atualizar ou desinstalar o software do agente, cancele o processo de instalação do agente e encerre manualmente o serviço do agente. Na janela Serviços no sistema operacional Windows, pare o Serviço do Agente Xerox® Mobile Print Cloud (CloudPrintAgentService.exe). Inicie o processo de instalação do agente novamente. Consulte Como configurar um agente.

Se você receber um erro do Instalador Windows, **Erro ao abrir o arquivo de registro de instalação. Verifique se o local especificado existe e é gravável**, consulte a base de conhecimento de Suporte da Microsoft em http://support.microsoft.com/kb/2564571, para obter mais informações.

O agente não é atualizado automaticamente

Se o software do agente indicar que ele é elegível para atualização automática (a atualização automática está ativada), mas o ícone amarelo persistir, você deve atualizar manualmente o software do agente.

NOTA

O software do agente versão 2.2 (e mais recente) suporta a atualização automática. O software do agente mais antigo deve ser atualizado manualmente para a nova versão para que tenha a capacidade de atualização automática.

O status da pesquisa de impressora mostra "Não é possível comunicar com o agente"

Na guia **Agentes**, um status do agente que exibe "Não é possível comunicar" indica que houve um problema de comunicação quando o Cloud tentou contatar o agente. Verifique a conectividade do PC do agente e assegure-se de que o software do agente esteja em execução:

1. Verifique se o PC do agente está conectado à Internet.
2. Reinicie manualmente o serviço do agente. Na janela Serviços no sistema operacional Windows, reinicie o Serviço do Agente Xerox® Mobile Print Cloud (CloudPrintAgentService.exe).

   Depois de reiniciado, o agente deve obter novamente a comunicação.

Recebida a mensagem de que um agente de impressão não está instalado para essa impressora

Há um problema de comunicação entre o agente e o dispositivo.

1. Verifique a última data de comunicação do dispositivo. Corrija a configuração para corrigir a comunicação do agente existente, em vez de instalar um novo agente de substituição, pois ele pode ter o mesmo problema de comunicação.

2. O SNMP pode parar de funcionar em um dispositivo. Os sintomas são que o dispositivo não foi descoberto inicialmente, ou que foi descoberto, mas em algum momento a impressão no dispositivo falha e uma mensagem indica que não há um agente para esse dispositivo. Verifique se o Serviço do Agente Mobile Print Cloud está em execução:
   a) Reinicialize o dispositivo.
   b) Efetue login no PC do Agente.
   c) Inicie o Serviço do Agente Mobile Print Cloud.
   d) Reinicie uma descoberta no dispositivo.
3. O agente não está se comunicando com o Mobile Print Cloud. Verifique as configurações proxy.
4. Se você alterou o Nome da comunidade SNMP para ser algo diferente de **público**, uma configuração deverá ser adicionada para esse Nome da comunidade SNMP em **Agentes > Editar > Configurações SNMP**.
5. Se você fizer alterações no disco rígido do PC que possui o agente, terá que registrar o agente novamente.

O agente Mobile Print Cloud é mostrado como Não conectado no PC do agente

Proceda da seguinte maneira para reconectar-se ao agente Mobile Print Cloud:

1. Verifique se o PC do agente está conectado à Internet.
2. Reinicie manualmente o serviço do Agente.
3. No Painel de controle do sistema operacional Windows, navegue até **Ferramentas administrativas** e selecione **Serviços**.
4. Selecione **Serviço do agente Xerox Mobile Print Cloud** e reinicie o serviço.

Depois que o serviço for reiniciado, o Agente deverá ser reconectado e recuperar a comunicação.

Falha na instalação do agente de impressão

Uma das opções a seguir pode ser o problema:

- Problema de conectividade (configuração proxy ou outros)
- Sistema operacional não suportado
- O PC não atende aos requisitos mínimos do sistema
- Tente executar a instalação em duas etapas: faça o download e salve o instalador do agente e, em seguida, execute o instalador a partir do PC

A descoberta em um intervalo de sub-redes demora muito

Se as configurações de varredura forem deixadas em branco, todas as sub-redes locais para o PC do Agente serão varridas. Poderá ser mais eficiente dividir os intervalos de descoberta entre vários agentes. Essa varredura irá demorar alguns minutos.

Execute as ações a seguir para identificar manualmente um intervalo de sub-rede para configurações de varredura ao configurar um agente.

1. Selecione a guia **Agentes**.
2. Selecione **Novo** para o menu **Ações**.
3. Insira um nome amigável para o novo Agente de impressão e clique em **Avançar**.
4. Selecione seu local e clique em **Avançar**.
5. Selecione **Adicionar configuração**.
6. Selecione o tipo de pesquisa **Intervalo IPv4**.
7. Insira um endereço de início e fim e clique em **Salvar**.
8. Clique em **Avançar**, verifique se as configurações estão corretas e clique em **Avançar** novamente.
9. Selecione **Download do Instalador do Agente Xerox Mobile Print Cloud**.
10. Selecione um idioma.
11. Siga o assistente de configuração do agente.

A impressora não é descoberta pelo Agente

- Poderia ser um problema de conectividade. O endereço IP da impressora pode ter sido alterado ou pode não ter mais conectividade de rede. Certifique-se de que possa efetuar ping na impressora.
- Certifique-se de que seus critérios de descoberta estejam corretos. O endereço IP da impressora ou o nome de DNS (Sistema de nomes de domínio) deve estar no intervalo de Configurações de descoberta e não no intervalo de Exclusões. Se você tiver alterado o Nome de comunidade SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede), ele deverá estar listado nas configurações SNMP do agente.

O que Última descoberta significa

Esta foi a última vez que um agente pôde se comunicar com essa impressora. Esse tempo não deve exceder 7 horas para as impressoras que ficam ligadas continuamente. Se ultrapassar 7 horas, verifique se o agente está ligado e conectado e se a impressora está conectada à rede. É possível também selecionar **Pesquisa de impressora** para descobrir manualmente uma impressora.

As impressoras não são descobertas depois que a pesquisa de impressora tiver sido iniciada na página da Web

Se uma pesquisa de impressora para um agente específico foi iniciada na página da Web e as impressoras não aparecerem na guia **Ativado** como Descoberta:

1. Verifique o agente para certificar-se de que esteja ligado e conectado à Internet.
2. Verifique se o endereço IP da impressora está na lista de configurações de varredura do agente que atende aos trabalhos de impressão da impressora. Se o endereço IP não estiver na lista de configurações de varredura:
   a) Adicione o endereço IP à lista.
   b) Execute uma pesquisa de dispositivo no agente.

c) Verifique se a data da última comunicação está atualizada na impressora.
d) Verifique se a impressora está listada na guia **Ativado** da página da Web.

3. Tente imprimir novamente.

Impossível excluir um local

Não é possível excluir o local que você originalmente configurou quando criou a conta. Você pode renomear um local e alterar suas coordenadas.

Problemas da impressora

Problemas de impressão

Se você encontrar problemas de impressão, verifique o seguinte:

Rede

1. Verifique a rede.

Trabalho

1. Verifique se o trabalho já não foi impresso. Por padrão, os trabalhos são excluídos após a impressão.
2. O nome do arquivo pode conter caracteres sem suporte.
3. Se você recebeu um e-mail de status Cancelado para seu trabalho, isso significa que há um problema no caminho de impressão. Verifique o caminho de impressão.
4. O documento pode conter fontes ou idiomas sem suporte. Consulte Idiomas suportados.

Tipo de arquivo

1. Verifique se o documento impresso é um tipo de arquivo suportado: doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, odt, ods, odp, odg, odf, zip ou eml. Arquivos do Adobe Portfolio não são suportados.

   NOTA

   Os arquivos zip são um tipo de arquivo suportado, mas eles podem conter tipos de arquivos que não são suportados. Os tipos de arquivos suportados em um arquivo zip serão impressos mesmo que o arquivo zip também contenha tipos de arquivos não suportados.

Agente

1. Verifique o menu de serviços de seu PC para assegurar-se de que os **Serviços do agente Xerox Mobile Print Cloud** foram iniciados. O Agente Cloud deve estar em execução em seu PC o tempo todo para que o Mobile Print Cloud funcione.

   NOTA

   No agente, um ícone com uma impressora e um triângulo com um ponto de exclamação será exibido se uma impressora foi descoberta nos últimos cinco dias, mas não foi descoberta durante a execução da última descoberta. Um ícone com duas impressoras será exibido quando uma impressora for descoberta com êxito. Um ícone com uma impressora e uma marca de seleção é exibido para uma fila de impressão.

2. O computador com o Agente Cloud instalado pode:
   - estar desligado
   - não estar funcionando
   - não estar mais se comunicando

   a. Verifique a guia **Agentes** na página da Web e identifique se um agente não está mais se comunicando.

   b. Reinicie o computador que possui o Agente Mobile Print Cloud instalado.

3. Instale os agentes em computadores adicionais, se possível, para redundância.

NOTA

A cada 5 dias, o sistema verifica todas as impressoras e agentes para ver quando cada impressora se comunicou pela última vez com um agente. Depois de 5 dias sem comunicação, a impressora é removida da visualização do usuário e permanece na guia **Impressoras** do administrador, até que o Administrador do agente remova-o manualmente.

Impressora

1. Certifique-se de que esteja usando o endereço de e-mail correto para essa impressora.
2. O endereço IP da impressora pode ter sido alterado. Verifique com o proprietário da impressora.

   NOTA

   Os administradores podem usar o Agente Mobile Print Cloud para redescobrir impressoras e localizar a impressora de destino, ou atualizar as configurações de descoberta no Agente Mobile Print Cloud para incluir um endereço IP da impressora de destino.

3. O proprietário da impressora pode estar sem licenças. Verifique com o proprietário da impressora.

4. É possível ativar as notificações de envio de impressão e imprimir notificações de conclusão de impressão para receber e-mails sobre o processamento do trabalho (o padrão é sem notificações). Os e-mails de notificação detalham se o trabalho foi bem-sucedido ou se ele falhou, junto com os detalhes da falha.
5. Pode não haver mais comunicação com o Agente Cloud porque a impressora está desligada. Ligue a impressora de destino se ela estiver desligada. As impressoras órfãs são removidas da lista de impressoras do usuário depois de 5 dias sem comunicação.
6. Se a impressora não estiver na lista ativada:
   a. Localize a impressora na lista de impressoras **Todas**.
   b. Selecione **Ativar impressora** no menu **Ações**.
   c. Tente imprimir novamente.

   NOTA

   A impressora pode ser ativada somente em uma conta do Mobile Print Cloud por vez.
7. Se a data da última comunicação na impressora for anterior a 24 horas:
   a. Verifique se o endereço IP da impressora não foi alterado, obtendo o IP da impressora e comparando-o com o que está na guia **Impressora** na página da Web. Se os IPs não corresponderem, atualize o(s) agente(s) com o novo endereço IP, execute uma pesquisa de dispositivos a partir do agente e tente imprimir novamente.
   b. Acesse a guia **Agentes** e certifique-se de que os agentes são capazes de rotear trabalhos para a impressora, que foram relatados nas últimas 24 horas.
8. Verifique se a impressora suporta PDF, PCL5 ou PCL6 e esteja configurada corretamente na página da Web, em **Impressoras** e a última data de comunicação esteja dentro das últimas 24 horas.
9. Verifique se a impressora está sendo descoberta pelo agente. Para as impressoras a seguir, verifique se cada uma está na liberação mínima recomendada:
   - WorkCentre 7525/7530/7535/7545/7556: Liberação 061.121.222.06507
   - ColorQube 9301, 9302, 9303: Liberação 061.180.222.08700
   - WorkCentre 7755/7765/7775: Liberação 061.090.222.09401

Tamanho do papel

1. Verifique a impressora para determinar se a saída está sendo retida por causa de recursos. Existe uma função de substituição de papel que redimensionará a maioria dos tamanhos de página (por exemplo, Carta para A4, A3 para Duplo Carta). O tamanho da página determinado para o documento inteiro baseia-se no tamanho da página 1. O administrador pode ativar ou desativar essa função. Se estiver ativada e o tamanho do papel necessário para imprimir o trabalho não estiver carregado na impressora selecionada, o trabalho será dimensionado para caber no papel disponível.

   NOTA

   Quando todas as bandejas do papel estiverem vazias, as configurações de tamanho do papel para as bandejas podem não ser detectadas e o dimensionamento automático pode não ser aplicado.

   NOTA

   Selecionar **Tamanho do arquivo original** ou selecionar um tamanho de papel específico anula o dimensionamento e a substituição de papel. Se a impressora não tiver o papel de tamanho apropriado carregado, o trabalho será retido pelos recursos.

2. As impressoras podem ter configurações para a substituição do papel. Mesmo que a solução não esteja definida para redimensionar na falha de correspondência do papel, verifique as configurações da impressora para assegurar que ela esteja configurada para esse tamanho de papel ou definida para executar a substituição do tamanho do papel.

NOTA

A substituição de papel não fica disponível ao imprimir por meio das filas de impressão, porque as informações da bandeja do papel não podem ser determinadas.

Não é possível ativar a impressora

A impressora pode ser ativada somente por uma conta do Xerox® Mobile Print Cloud por vez.

As impressoras da empresa não são exibidas na conta

Se você inseriu o código de empresa errado, agora poderá ser conectado a uma empresa diferente.

Se vir impressoras em seu aplicativo que você não reconhece:

1. Efetue logout do aplicativo móvel e efetue login novamente usando o código da empresa correto.
2. Entre em contato com o administrador para certificar-se de que a impressora está ativada no Mobile Print Cloud.

Os documentos não são exibidos na conta

Verifique o seguinte:

- Os documentos estão disponíveis em uma conta de usuário independentemente do código da empresa com o qual os usuários efetuaram login. A exceção é quando um usuário fez upload de um documento enquanto estava conectado a uma conta do Mobile Print Solution (no Servidor Mobile Print interno); ele não ficará disponível a partir de sua conta do Mobile Print Cloud.
- O documento já pode ter sido impresso ou ficou no sistema por mais de 7 dias. O padrão é que os trabalhos sejam excluídos após a impressão. Para verificar a configuração da Política de retenção, acesse **Conta > Políticas > Retenção de dados**.

Ao usar a opção Abrir na função no Apple iOS, o Print Portal não é exibido como uma opção

Pode haver um limite para o número de itens mostrados no seletor de itens, portanto, todas as opções podem não ser mostradas. No iPad, certifique-se de usar a barra de rolagem oculta para ver todos os itens disponíveis. Consulte a documentação da Apple para obter mais informações.

O status da pesquisa de impressora mostra "Não é possível comunicar com o agente"

Na guia **Agentes**, um status do agente que exibe "Não é possível comunicar" indica que houve um problema de comunicação quando o Cloud tentou contatar o agente. Verifique a conectividade do PC do agente e assegure-se de que o software do agente esteja em execução:

1. Verifique se o PC do agente está conectado à Internet.
2. Reinicialize o PC do agente e reinicie manualmente o serviço do agente.

   Depois de reiniciado, o agente deve obter novamente a comunicação.

As coordenadas de GPS da impressora foram alteradas

Quando você alterar um local para o qual a impressora está atribuída, a impressora herdará as coordenadas do GPS do novo local.

O trabalho não é exibido no histórico

Você pode ter mais de uma conta. Selecione **Conta > Perfil da empresa** e visualize o código da empresa para verificar se você está procurando a conta correta.

NOTA

O histórico de trabalhos mostra até 7 dias ou até 50 trabalhos, o que ocorrer primeiro. Ao imprimir em impressoras públicas fora do Mobile Print Cloud, o trabalho será sempre exibido no histórico de trabalhos por 7 dias.

Trabalho não foi impresso como esperado

A impressora pode não suportar todas as funções do trabalho de impressão. A saída do Mobile Print Cloud funcionará com a maioria dos dispositivos não Xerox, que implementam os comandos PCL 5, PCL 6 ou PostScript padrão de mercado. Se dispositivos não Xerox implementarem funções de uma maneira própria ou não aderirem aos padrões de mercado, a saída poderá não ser impressa conforme o esperado.

O administrador deve verificar qual Linguagem de descrição de página (PDL) o Mobile Print Cloud está usando e certificar-se de que a impressora suporte esse PDL.

É recomendável que você mantenha os padrões selecionados. Se você tiver problemas de integridade ou acabamento da imagem, tente opções diferentes para determinar qual oferece os melhores resultados.

Depois que um trabalho de impressão é transferido do agente para a impressora, o Xerox Mobile Print Cloud cobra por esse trabalho. É responsabilidade do usuário confirmar se um dispositivo de impressão é compatível com o Xerox® Mobile Print Cloud. É altamente recomendável que você use uma conta de utilização grátis ou faça download do Xerox® Global Print Driver para testar a compatibilidade de seus dispositivos.

Trabalho impresso em 2 faces em vez de 1 face

O administrador pode definir a **Política de controle de impressão** para imprimir todos os trabalhos do Mobile Print Cloud em 2 faces.

Trabalho impresso em preto e branco em vez de cores

O administrador pode definir a **Política de controle de impressão** para imprimir todos os trabalhos do Mobile Print Cloud em preto e branco. Se o usuário encaminhou um e-mail para uma impressora em cores e ela imprimiu em preto e branco, a configuração da empresa pode ter sido definida para proibir impressão em cores ou a impressora pode ter uma configuração padrão que anula a preferência do usuário.

Impossível selecionar impressão em cores

O administrador pode definir a **Política de controle de impressão** para imprimir todos os trabalhos do Mobile Print Cloud em preto e branco. Os usuários somente verão a opção de cores se o administrador permitir.

Cobrado por um e-mail em branco ou anexo em branco

Alguns clientes de e-mail podem converter componentes de e-mail (por exemplo, assinaturas) em anexos e podem aparecer como um trabalho em branco. Eles serão impressos e sua empresa será cobrada pelo trabalho.

A impressora está solicitando o carregamento de papel quando deveria ser substituído

A função de substituição de papel depende das informações recebidas da impressora. Algumas impressoras não fornecem informações da bandeja necessárias para o Mobile Print Cloud substituir um tamanho de papel carregado.

A substituição de papel não fica disponível ao imprimir por meio das filas de impressão, porque as informações da bandeja do papel não podem ser determinadas.

O usuário pode ter selecionado Tamanho de arquivo original ou um tamanho de papel específico para o trabalho de impressão.

Imagens ausentes na saída impressa

As imagens vinculadas não serão impressas se o conteúdo vinculado estiver protegido por senha ou login.

O trabalho não é impresso com a fonte correta

Os documentos que contêm fontes personalizadas ou não padrão podem não ser impressos como esperado, devido à fonte não estar disponível para o Mobile Print Cloud. Por exemplo, para que os documentos do Microsoft Office sejam impressos como esperado, a fonte usada no documento precisa ser a fonte padrão do Microsoft Office e deve ser suportada pela impressora de destino. Para assegurar que seus documentos sejam impressos como esperado, substitua a fonte não padrão por aquela suportada pelo aplicativo usado para criar o documento, e suportada pelo modelo da impressora que você selecionou.

Impossível localizar a saída impressa

A impressora padrão pode ter sido trocada. A impressora padrão é a última impressora onde você imprimiu. Mesmo que você defina, em algum momento, uma impressora para ser a impressora padrão, a padrão sempre será a impressora na qual você imprimiu por último.

1. Acesse https://xmpc.services.xerox.com/ (somente usuários do Mobile Print Cloud):
   a) Selecione a guia **Trabalhos**.
   b) Selecione a guia **Histórico** e verifique para onde seus trabalhos de impressão foram enviados

2. Se a Impressão protegida estiver ativada na impressora, você deverá inserir uma senha na impressora para liberar o trabalho para impressão:
   a) Se o trabalho foi enviado do aplicativo ou da página da Web, você criou uma senha que precisa inserir na impressora para liberar o trabalho de impressão.
   b) Se foi usada a Impressão de e-mail direto, o Mobile Print Cloud gerou um e-mail incluindo uma senha que deve ser inserida na impressora para liberar o trabalho de impressão.

Falhas nos trabalhos de impressão de e-mail direto

Se a impressora tiver a Contabilidade de Rede Xerox® ou a Contabilidade Padrão Xerox® ativada, o administrador deverá permitir que os dados da contabilidade sejam armazenados no sistema para ativar a função de impressão de e-mail. Ao imprimir a partir da página da Web, os usuários devem inserir suas informações de contabilidade na guia **Imprimir** e salvá-las antes de imprimir. Se os usuários não imprimirem, as informações de contabilidade inseridas não serão salvas. Se os usuários imprimiram anteriormente nessa impressora ou fila de impressão, e inseriram suas informações de contabilidade, o Mobile Print Cloud aplicará as informações salvas nos envios de e-mail subsequentes.

Não é possível localizar a impressora ao digitalizar links do ConnectKey™ Mobile Print com o aplicativo Xerox® Mobile Print Portal

Execute a seguinte ação na página da Web:

1. Selecione a guia **Impressoras** e certifique-se de que a data de comunicação da **Última descoberta** com a impressora esteja dentro das últimas 24 horas.
2. Selecione a guia **Agentes** e depois:
   a) Selecione o agente.
   b) Selecione a guia **Configurações da descoberta**.
   c) Verifique se o endereço IP da impressora está na lista **Configurações** do agente.
   d) Certifique-se de que o agente esteja on-line e disponível.
3. Verifique se essa impressora é atendida por uma fila de impressão em vez de descoberta diretamente pelo Mobile Print Cloud. No fluxo de trabalho de impressão siga-me, várias impressoras são atendidas por uma fila de impressão e os códigos QR individuais não se aplicam. Imprima uma página de boas-vindas para essa fila de impressão e instrua os usuários a digitalizarem o código QR da página de boas-vindas.

Impossível ver a impressora ou fila de impressão

Verifique se o usuário está conectado à empresa correta. Quando os usuários acessarem sua conta do Mobile Print Cloud e inserirem um código da empresa, eles verão as impressoras e as filas de impressão que estão associadas a essa empresa e aquelas que outras empresas disponibilizarem.

Impossível imprimir usando filas de impressão

É recomendável que você imprima uma página de boas-vindas na fila de impressão, para certificar-se de que as informações inseridas estão corretas e a fila de impressão está funcionando corretamente.

Se você não puder imprimir usando filas de impressão, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da Web, selecione uma fila de impressão na guia **Filas de impressão** para colocá-la do modo de edição. Verifique se a fila de impressão tem um agente atribuído na guia **Agentes** e se o agente está na rede e disponível.
2. Verifique se os nomes **Servidor LPD**, **Porta LPR/LPD** e **Fila LPR** estão corretos na guia **Detalhes**.
3. Se a fila de impressão estiver sendo usada com um pacote de contabilidade, certifique-se de que a opção **Contabilidade baseada no servidor** esteja selecionada na guia **Contabilidade**.
4. Verifique se o PC do agente pode se comunicar com a fila de impressão.

O trabalho não foi impresso (quando a contabilidade está ativada)

O Xerox® Mobile Print Cloud não pode determinar se o usuário inseriu informações de contabilidade válidas ou tem créditos suficientes para imprimir. Ele enviará o trabalho para a impressora ou fila de impressão com as informações de contabilidade inseridas pelo usuário.

Se as informações de contabilidade inseridas pelo usuário forem inválidas ou os usuários não tiverem créditos suficientes, a impressora excluirá o trabalho. O trabalho será cobrado na conta da empresa do Mobile Print Cloud.

Não recebido Envio de trabalho ou Notificação de conclusão de trabalho

1. Verifique se o trabalho não está na pasta de lixo eletrônico.
2. Verifique se sua caixa postal não está cheia.
3. Verifique se as preferências de notificação de e-mail estão definidas corretamente:
   a) Acesse a página da Web e clique no endereço de e-mail no canto superior esquerdo.
   b) Selecione **Preferências do usuário**.
   c) Verifique se as preferências **Política de notificação por e-mail** estão selecionadas.
4. Selecione a guia **Trabalhos**, depois a guia **Histórico** e visualize o status do trabalho.

Os dispositivos que funcionam com Wi-Fi dentro de um ambiente corporativo protegido não receberão notificações push, se o firewall não permitir uma conexão externa com:

- iOS: porta 5223
- Android: porta 5228 (TCP+UDP)

NOTA

O BlackBerry atualmente não suporta notificações push.

Impossível visualizar e imprimir em impressoras que estão fora da empresa

Fica a critério da empresa permitir que usuários vejam e imprimam em impressoras que não são da empresa.

Para permitir impressoras que não são da empresa, selecione **Conta > Políticas > Impressão pública > Permitir que usuários acessem impressoras ativadas por outras empresas**.

Quando um usuário imprimir um documento, o trabalho será cobrado na conta da empresa que ativou a impressora que está sendo usada.

O nome do modelo da impressora contém caracteres especiais

Os nomes de modelos da impressora são lidos diretamente da impressora. Se o fabricante da impressora incluiu caracteres especiais no nome, eles serão exibidos no Mobile Print Cloud.

Não é possível localizar minhas impressoras públicas

A partir da liberação do Mobile Print Cloud versão 2.0, toda impressora que não tiver a capacidade de Impressão protegida não será mais designada como uma impressora pública. Essas impressoras serão alteradas para impressoras privadas. As impressoras que tiverem a capacidade de Impressão protegida e essa função estiver ativada, continuarão sendo impressoras públicas.

Programas de Impressão nativa iOS

Impossível consultar o Xerox® Mobile Print Cloud ao usar a Impressão nativa iOS

1. Quando o usuário e o PC do agente estiverem na mesma sub-rede:
   a) Verifique se as funções Impressão nativa iOS e Descoberta automática estão ativadas em um agente. Se DNS Service Discovery (DNS-SD) foi configurado, a Descoberta automática não precisa ser ativada.

NOTA

Há um erro no iOS 7.0.x que impede que o Xerox® Mobile Print Cloud seja descoberto e exibido na lista de impressoras de um dispositivo móvel ao usar DNS-SD. Esse problema não existe no iOS 6.0.x e foi corrigido no iOS 7.1. É recomendável que todos os usuários de dispositivo móvel atualizem para a versão mais recente do iOS.

b) Verifique se o dispositivo iOS e o agente estão na mesma sub-rede.

NOTA

Para ativar a Impressão nativa iOS em sub-redes diferentes, consulte Como configurar o DNS-SD para Impressão nativa iOS.

c) Verifique o perfil sem fio atual do usuário e assegure-se de que o Domínio de pesquisa DCHP corresponda a um domínio configurado ao configurar a Descoberta de serviço DNS.

NOTA

Para obter mais informações sobre a configuração da Detecção de serviço DNS, consulte Como configurar o DNS-SD para Impressão nativa iOS.

2. Quando o usuário e o PC do agente estiverem em sub-redes diferentes:
   a) Verifique se a Impressão nativa iOS está ativada em um agente.
   b) Verifique se a Detecção de serviço DNS foi configurada corretamente. Consulte Como configurar o DNS-SD para Impressão nativa iOS.
   c) Verifique o perfil sem fio atual do dispositivo do usuário e assegure-se de que ele esteja apontando para o servidor DNS onde a Detecção de serviço está configurada.

A Autorização do usuário falha ao imprimir por meio da Impressão nativa iOS

1. Verifique se o usuário criou uma conta do Xerox® Mobile Print Cloud, preferivelmente por meio do aplicativo Print Portal. Para assistência adicional, indique ao usuário a seção "Como criar uma conta do Mobile Print Cloud a partir de um dispositivo móvel" no Guia Como Fazer e Solução de Problemas do Usuário Xerox® Mobile Print Cloud.
2. Verifique se o usuário está associado à empresa correta. Para isso, solicite ao usuário que efetue login no aplicativo Print Portal usando o seu Código da empresa.
3. O usuário pode não estar usando as credenciais de login corretas. Essas credenciais se baseiam no tipo de autenticação de sua empresa:

   Se a autenticação do Xerox® Mobile Print Cloud estiver ativada:

   - Nome de usuário da Impressão nativa iOS: Endereço de e-mail
   - Senha da Impressão nativa iOS: Senha do Xerox Mobile Print Cloud

   Se a autenticação LDAP estiver ativada:

   - Nome de usuário da Impressão nativa iOS: Nome de usuário do domínio

- Senha da Impressão nativa iOS: Senha do domínio

NOTA

Selecione **Conta > Perfil da empresa** na página da Web do Xerox® Mobile Print Cloud para determinar que tipo de autenticação da empresa está sendo usado.

O usuário não recebe notificações push ao imprimir por meio da Impressão nativa iOS

As notificações push podem não ser permitidas, dependendo da configuração da rede.

As notificações push podem estar desativadas no aplicativo Print Portal. Para ativar notificações push:

1. Abra o aplicativo Print Portal do usuário.
2. Acesse a tela principal do aplicativo.

   Será necessário efetuar logout do aplicativo se você tiver efetuado login atualmente.
3. Clique no ícone de engrenagem.
4. Ative **Notificações push**.

O trabalho de impressão do usuário não é carregado ao imprimir por meio da Impressão nativa iOS

1. Verifique se o dispositivo iOS do usuário está conectado à rede.
2. Verifique se o agente está funcionando corretamente.
   a) Abra o agente no PC do agente para exibir a interface com o usuário do agente.
   b) Selecione a guia **Definições da configuração**.
   c) Verifique as mensagens de erro em **Impressão nativa iOS**.
3. Reinicie o agente.

Documento impresso em um Formato não esperado ao imprimir por meio da Impressão nativa iOS

O Xerox® Mobile Print Cloud não pode ajustar automaticamente a formatação de documentos PDF, quando impressos por meio da Impressão nativa iOS. Tente imprimir o documento a partir do aplicativo Print Portal:

1. Abra o documento PDF no dispositivo iOS.
2. Escolha a opção “Abrir em…” no menu **Ações**.
3. Selecione o aplicativo **Print Portal**.
4. Imprima o documento.

A impressora aparece off-line ao usar a Impressão nativa iOS

Verifique se a Porta 631 do Serviço IPP está aberta e permitindo solicitações de entrada.

xerox®